

 Analamb srl	MODULI	MD-REC-01 REVISIONE N°5 DATA: 09/20
	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	R- 2 Pag. 1 di 2

CLIENTE: _____ INDIRIZZO: _____

TELEFONO: _____ E-MAIL: _____

Nome e ruolo di chi ha compilato il questionario: _____

Si chiede di dare una valutazione sull'operato del laboratorio in riferimento alle vostre aspettative e sulla base dell'esperienza maturata nel corso dell'ultimo anno.

Si prega di inviare il presente modulo compilato all'indirizzo di posta elettronica laboratorio@analamb.it

SEZIONE A – COMUNICAZIONE E COMPETENZA DEL PERSONALE DEL LABORATORIO		
1	Il personale di Analisi Ambientali con cui desiderate parlare è rintracciabile:	
a	molto facilmente	
b	abbastanza facilmente	
c	con alcune difficoltà	
2	Il personale di Analisi Ambientali è:	
a	sempre disponibile e pronto per ascoltare le Vostre esigenze	
b	sufficientemente disponibile e pronto per ascoltare le Vostre esigenze	
c	poco disponibile e pronto per ascoltare le Vostre esigenze	
3	Il personale di Analisi Ambientali è:	
a	molto competente nella gestione e nella risoluzione dei Vostri problemi	
b	sufficientemente competente nella gestione e nella risoluzione dei Vostri problemi	
c	poco competente nella gestione e nella risoluzione dei Vostri problemi	

SEZIONE B – OFFERTA ED ANALISI		
1	I tempi intercorsi tra la richiesta dell'offerta e l'invio sono (in genere)	
a	brevi (entro 2gg dalla richiesta)	
b	medi (entro 7 gg dalla richiesta)	
c	lunghi (> 10 gg dalla richiesta)	
2	L'offerta ricevuta è:	
a	coerente con quanto richiesto dal Cliente	
b	abbastanza coerente con quanto richiesto dal Cliente	
c	poco coerente con quanto richiesto dal Cliente	
3	Il personale commerciale comprende le Vostre richieste ed affronta le problematiche da voi sottoposte:	
a	rapidamente	
b	abbastanza rapidamente	
c	lentamente	
4	Il personale commerciale comprende le Vostre richieste ed affronta le problematiche da voi sottoposte:	
a	in modo professionale	
b	in modo sufficientemente professionale	
c	con scarsa professionalità	

 Analamb srl	MODULI	MD-REC-01 REVISIONE N°5 DATA: 09/20
	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	R- 2 Pag. 2 di 2

SEZIONE C – VALUTAZIONE PREZZI APPLICATI		
1	Le condizioni di pagamento sono:	
a	adeguate alle esigenze della Vostra Azienda	
b	sufficientemente adeguate alle esigenze della Vostra Azienda	
c	non adeguate alle esigenze della Vostra Azienda	
2	In generale i prezzi applicati da Analisi Ambientali sono:	
a	molto bassi	
b	ragionevoli	
c	troppo elevati	

SEZIONE D – EROGAZIONE DEL SERVIZIO		
1	I tempi di esecuzione dell'analisi sono:	
a	adeguati alle esigenze della Vostra Azienda	
b	sufficientemente adeguati alle esigenze della Vostra Azienda	
c	non adeguati alle esigenze della Vostra Azienda	
2	I tempi di consegna dei RdP sono stati:	
a	sempre puntuali rispetto a quanto comunicato precedentemente	
b	abbastanza puntuali rispetto a quanto comunicato precedentemente	
c	poco puntuali rispetto a quanto comunicato precedentemente	
3	Il rapporto di prova è:	
a	chiaro ed esaustivo	
b	abbastanza chiaro ed esaustivo	
c	poco chiaro ed esaustivo	
4	Considera il personale tecnico:	
a	competente e qualificato	
b	sufficientemente competente e qualificato	
c	scarsamente competente e qualificato	
5	L'assistenza nell'interpretazione dei risultati è stata:	
a	professionale	
b	sufficientemente professionale	
c	scarsamente professionale	

Vi ringraziamo per la collaborazione

DATA _____

FIRMA _____