

Gentile Cliente,

L'attenzione al cliente, per "EuroQuality Lab S.r.l.", rappresenta un valore ma anche un'utile fonte informativa attraverso cui individuare azioni finalizzate al miglioramento dei servizi.

In funzione di ciò, ci farebbe cosa gradita conoscere le Sue impressioni relative ai servizi/prestazioni ricevute, alle prestazioni delle nostre risorse ed alle Sue aspettative.

Le chiediamo, pertanto, di dedicare alcuni minuti del Suo tempo alla compilazione del presente questionario (anche in forma **anonima**).

Per ciascuna delle domande poste, barrare con una **X** la relativa casella corrispondente alla Sua valutazione (legenda: 1-3 insufficiente; 4-5 mediocre; 6 sufficiente; 7-8 buono; 9-10 ottimo).

**"Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy presente sul sito web [www.euroqualitylab.it](http://www.euroqualitylab.it), resa ai sensi dell'Art. 13 Regolamento Europeo 679/2016 e di rilasciare il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di registrazione dei reclami e valutazione del grado di soddisfazione dei clienti."**

Grazie per la collaborazione.

### INFORMAZIONI TELEFONICHE

Completezza

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Comprensibilità

Disponibilità e cortesia del Personale

### ACCETTAZIONE

Accoglienza

Rapidità

Disponibilità e cortesia del Personale

Modalità di consegna del Campione

Chiarezza delle informazioni

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### SERVIZIO

Chiarezza delle condizioni contrattuali

Rapporto qualità/prezzo

Capacità di ascoltare reclami e rispondere in maniera soddisfacente

Professionalità e competenza del personale

Chiarezza delle informazioni riportate sul Rapporto di Prova

Tempi di comunicazione Rapporto di Prova

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### AREE E FUNZIONI DEL LABORATORIO

Direzione

Reparto Prove Chimiche

Reparto Prove Microbiologiche

Funzione Segreteria/Accettazione/Refertazione

Funzione Qualità

Funzione campionamenti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### GIUDIZIO GLOBALE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni/Suggerimenti del Cliente

**Il primo contatto è avvenuto tramite:**

- Consultazione sito WEB
- Conoscenze
- Elenco Telefonico
- Riviste specialistiche
- Altro

Specificare: \_\_\_\_\_

**Il presente Questionario, debitamente compilato, va spedito, inviato a mezzo fax (080/3485742) o consegnato a mano alla Segreteria.**

Società: \_\_\_\_\_ Cognome/Nome compilatore: \_\_\_\_\_ Data di compilazione: \_\_\_\_\_