



ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE

La presente encuesta tiene por objeto evaluar la calidad en la prestación de los servicios de Laboratorio.

Sus respuestas se utilizarán para mejorar nuestros servicios.

Muy baja: 1. Baja: 2. Normal: 3. Alto: 4. Muy alto: 5. No sabe/No contesta: NS/NC. No Aplica: NA.

RECEPCION	1	2	3	4	5	NS/NC	NA
Tiempo de espera para atenderle.							
Grado de satisfacción de la resolución a sus consultas/ dudas							
VINCAL Laboratorios le ha informado perfectamente de todos los detalles referentes a la prestación del servicio.							
El formato del Contrato resulta claro y fácil de entendimiento							
CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	NS/NC	NA
Los informes de ensayo tienen la calidad y contenido adecuado y se adaptan a sus necesidades.							
Obtiene los resultados en un plazo adecuado a sus necesidades.							
¿Valora las acreditaciones y certificaciones de VINCAL Laboratorios?							
Grado de satisfacción de la resolución a sus consultas/ dudas.							
RESOLUCION RECLAMACIONES	1	2	3	4	5	NS/NC	NA
Grado de satisfacción de la Resolución de reclamaciones							
Tiempo de espera							
SATISFACCIÓN GENERAL	1	2	3	4	5	NS/NC	NA
Considera adecuada la atención que le presta, y profesionalidad del personal VINCAL Laboratorios							
El precio que paga por el servicio que recibe es acorde a la calidad del mismo							
El servicio ha mejorado a través del tiempo							
Le parecen atractivos, representativos y adecuados los elementos referentes a la imagen corporativa de VINCAL Laboratorios (logotipo, rótulos, instalaciones, otros documentos,...).							
Satisfacción general en relación a los servicios recibidos							
PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO							