

Annexe 13 : Exemple de questionnaire Service Clients

Merci de compléter ce questionnaire afin de nous aider à améliorer nos services aux clients. Ne signez pas le questionnaire. Placez le, s'il vous plaît, dans la boîte « enquête » lorsque vous l'aurez rempli.

| Questionnaire sur le service client du laboratoire | | | |
|---|---|-------------------------|-----------------|
| Date de visite : | | Temps (heures) : | |
| Votre âge : | | Sexe : Masculin | Féminin |
| No. | Question | Entourer votre réponse | |
| 1 | Comment évaluez vous votre visite d'aujourd'hui dans son ensemble ? | Excellente | Pas très bonne |
| | | Bonne | Insatisfaisante |
| | | Satisfaisante | Mauvaise |
| 2 | Combien de temps avez vous attendu ? | Pas d'attente | Spécifier: |
| 3 | Est ce que tout a été expliqué clairement ? Si NON, expliquez : | | |
| 4 | Avez vous été traité avec soin et courtoisie ? Si NON, expliquez : | | |
| 5 | L'attente a t-elle été confortable ? Si NON, expliquez : | | |
| 6 | La salle d'attente était-elle propre ? Si NON, expliquez : | | |

| | |
|----|--|
| 7 | <p>A t- il été facile de trouver le laboratoire ?</p> <p>Si NON, expliquez :</p> |
| 8 | <p>Si vous avez eu une prise de sang, a t-elle été confortable ?</p> <p>Si NON ou douloureuse expliquez :</p> |
| 9 | <p>Les heures d'ouverture du laboratoire vous conviennent elles ?</p> <p>Si NON, quelles heures seraient plus commodes ?</p> |
| 10 | <p>Que peut on faire pour mieux vous assister ?</p> |
| 11 | <p>Avez vous d'autres commentaires ou questions ?</p> |

Merci de nous aider à nous améliorer