

## 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.

<b>Questionnaire sur le service client du laboratoire</b>			
<b>Date de visite :</b>		<b>Temps (heures) :</b>	
<b>Votre âge :</b>		<b>Sexe : Masculin</b>	<b>Féminin</b>
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*