

Приложение 13-А: Анкета по обслуживанию клиентов (пример)

Пожалуйста, помогите нам улучшить качество обслуживания пациентов, заполнив данную анкету.

Вы можете не указывать Ваше имя. Опустите, пожалуйста, заполненную анкету в ящик для анкет.

Анкета по обслуживанию клиентов			
Дата посещения:		Время:	
Ваш возраст:		Ваш пол: Ж М	
№.	Вопрос	Нужное обведите	
1	Оцените, пожалуйста, Ваше общее впечатление от Вашего сегодняшнего посещения нашей лаборатории.	Отлично Хорошо Удовлетворительно	Не очень хорошо Плохо
2	Как долго Вам пришлось ждать?	Ждать не пришлось	Укажите время:
3	Все ли Вам понятно объяснили? Если НЕТ, пожалуйста, объясните:	Да	
4	Было ли отношение к Вам вежливым и заботливым? Если НЕТ, пожалуйста, объясните:	Да	
5	Ожидали ли Вы в комфортных условиях? Если НЕТ, пожалуйста, объясните:	Да	
6	Было ли в комнате ожидания чисто? Если НЕТ, пожалуйста, объясните:	Да	
7	Легко ли Вы нашли нашу лабораторию? Если НЕТ, пожалуйста, объясните:	Да	
8	Если Вам делали укол, испытывали ли Вы дискомфорт Если ДА или было болезненно, объясните:	Нет	
9	Удобно ли для Вас время работы лаборатории? Если НЕТ, какое время для посещения было бы для Вас лучше?	Да	
10	Что мы можем сделать, чтобы улучшить обслуживание?		
11	Есть ли у Вас конкретные вопросы или комментарии?		

Спасибо за Вашу помощь в том, чтобы нам стать лучше.