



## Questionario sulla soddisfazione del cliente Gestione Qualità

Gentile Cliente,

al fine di offrire un servizio che soddisfi le migliori aspettative le chiediamo cortesemente di concederci qualche minuto del suo tempo per un sincero giudizio, affinché i suoi commenti diventino un prezioso aiuto all'impegno di costante miglioramento del nostro lavoro.

La ringraziamo per la sua preziosa collaborazione.

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Data presente sul Bio Test \_\_\_\_\_

BioTest eseguiti \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Numero Codice a Barre \_\_\_\_\_

Timbro Point

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Riservato al Daphne Point

Nominativo / Codice Point

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Riservato al Daphne Point

Data ...../...../.....

Ha saputo di noi attraverso:

- Giornali, radio, TV, articoli, ecc..
- Un Daphne Point sul territorio di sua fiducia
- Amici
- Internet
- Altro \_\_\_\_\_

Come ha avuto le informazioni sul BioTest:

- Un Daphne Point sul territorio Nazionale
- Sul sito internet
- Tramite amici
- Al call center Daphne
- Altro \_\_\_\_\_

La globalità delle informazioni che ha ricevuto sui nostri BioTest è stata

- Eccellente  Ottimo  Buono
- Medio  Scarso  Pessimo

Esprima un giudizio sulla cordialità e la disponibilità del personale del nostro Daphne Point, nel caso in cui si sia rivolto ad esso per ricevere informazioni:

- Eccellente  Ottimo  Buono
- Medio  Scarso  Pessimo

Esprima un giudizio sulla professionalità tecnica del suo Daphne Point di riferimento

- Eccellente  Ottimo  Buono
- Medio  Scarso  Pessimo

Quale frase rispecchia il suo parere sul rapporto Qualità del Servizio/prodotto della Daphne Lab

- Superiore alle mie aspettative
- Mi immaginavo un test proprio così
- Ho fatto o ho visto test migliori di questo
- Sono deluso dal test, perché

Senza che nessuno l'aiutasse a leggere il test, l'interpretazione Le è sembrata

- facile  media
- difficile  impossibile

Esprima un giudizio generale sulla grafica del test

- Eccellente  Ottimo  Buono
- Medio  Scarso  Pessimo

La Qualità del Test la giudica adeguata al suo costo ?

- SI  NO

Esprima un giudizio sullo schema alimentare suggerito (se ha scelto il test comprensivo di tale schema altrimenti passi alla domanda successiva)

- Eccellente  Ottimo  Buono
- Medio  Scarso  Pessimo

Il protocollo benessere è stato

- Facile da seguire  Non l'ho seguito per niente
- Qualche prodotto non l'ho gradito, quale \_\_\_\_\_
- Alcuni prodotti non li ho trovati, quali \_\_\_\_\_

Avrebbe desiderato un test più ricco in:

- Alimenti/elementi reperiti  Informazioni Tecniche o Altro

Avrebbe voluto fare più test oltre questo?  SI  NO

Se ha risposto SI, quali altri test? \_\_\_\_\_

Quali alimenti/elementi mancano a suo giudizio tra quelli refertati?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Il servizio on-line di consulenza le è sembrato:

- Eccellente  Ottimo  Buono  Medio  Scarso  Pessimo
- Non ho avuto modo di servirmene sul sito [www.daphnelab.com](http://www.daphnelab.com)

Come si è trovato con il nostro servizio di consulenza telefonica dopo test?  
(per spiegazioni, controlli, informazioni, altro)

- Eccellente    Ottimo    Buono    Medio    Scarso    Pessimo    Non l'ho utilizzato

Ha eseguito il controllo dopo il primo Test?

- SI    NO    Non sapevo del controllo

Siccome è opportuno controllarsi con un BioTest almeno una volta all'anno, Lei:

- Sicuramente effettuerebbe un BioTest.    Non crede che sia opportuno né importante

Consiglierebbe il test ad amici?

- SI, Certamente    NO, Assolutamente    Forse

Con il nostro Test, seguendo tutti i consigli del Suo caso, si è trovato

- Bene    Male    mi sento come prima

Nel caso in cui abbia avvertito dei cambiamenti, su che piano si sono verificati?:

- Fisico    Psicologico    entrambi i piani

Aveva già fatto altri test prima di rivolgersi a noi?

- SI    NO

Con che sistema: \_\_\_\_\_

Spazio per eventuali commenti di confronto tra i diversi test

Esprima un giudizio complessivo sui nostri Test

- Eccellente    Ottimo    Buono    Medio    Scarso    Pessimo

Esprima un giudizio complessivo sul sito internet [www.daphnelab.com](http://www.daphnelab.com)

- Eccellente    Ottimo    Buono    Medio    Scarso    Pessimo    Non l'ho visitato

Cosa le piacerebbe che la Daphne Lab facesse ancora per lei:

- Cd-rom/DVD informativi  
 Libri, riviste, depliant  
 Visite personali da parte dei nostri dottori  
 Incontri informativi nel suo territorio

Se ha usufruito della nostra équipe medica, esprima un giudizio complessivo sulla qualità del servizio:

- Eccellente    Ottimo    Buono    Medio    Scarso    Pessimo

Esprima un suo commento personale al test, che vorrebbe apparisse sul nostro sito web.

(ad esempio: *dopo il test sono dimagrita 12 kg in pochissimo tempo, mi sento in forma e ora mangio meglio di prima, i gonfiori si sono attenuati...*)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dal momento che ha compilato la richiesta di BioTest, quanto tempo ha dovuto aspettare per ricevere l'elaborato?

Meno di una settimana     Da due a tre settimane     Oltre tre settimane

A suo avviso l'attesa le è sembrata:

Breve     Normale     Troppo lunga

Cosa si aspettava da questo test?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Le sue aspettative sono state soddisfatte?     SI     NO     in Parte

Se per il secondo test di controllo ci fosse uno sconto, userebbe nuovamente il servizio Daphne Lab per un controllo?

Dipende dallo sconto  
 Sì, lo rifarei per tenermi costantemente in osservazione  
 No, il primo l'ho fatto solo per curiosità  
 No, non mi interessa affatto

Sapeva, prima di iniziare il test, che la Daphne Lab è l'unico laboratorio al mondo ad avere un metodo unico brevettato di indagine di precisione di BioTest ed è l'unico che esegue oltre 35 tipologie di test differenti, con un solo campione biologico?

Sì lo sapevo     No non lo sapevo     L'ho scoperto ora per la prima volta

Era a conoscenza che la Daphne Lab è l'unica azienda ad essere conforme ISO 9001 per BioTest e relazionata dall'ASL con una ripetibilità del 94%?

Sì lo sapevo     Non mi interessa     L'ho scoperto ora per la prima volta

Breve relazione sugli obiettivi raggiunti (necessaria per usufruire di eventuali promozioni attive).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Autorizzo al trattamento dei dati personali in conformità alle disposizioni di legge sulla privacy (D.L. 196/2003).  
Anche per trasmissione/cessione dati a terzi e promozioni pubblicitarie

Firma (leggibile) del cliente \_\_\_\_\_