

Anexa P.S.-C 06/4

Stimate client,

Prin intermediul acestui chestionar, CERONAV vă oferă posibilitatea de a evalua calitatea cursului/serviciului prestat de instituția noastră.

În acest mod CERONAV înțelege să acorde maximă atenție necesităților actuale și viitoare ale clienților săi, venind în întâmpinarea cerințelor lor pentru creșterea performanțelor sale și pentru asigurarea unui nivel ridicat de satisfacție a clienților.

Percepția dumneavoastră în ceea ce privește prestația instituției ne va fi de un ajutor deosebit întrucât suntem preocupați de îmbunătățirea continuă a calității serviciilor /cursurilor noastre.

Vă mulțumim pentru spijinul acordat!

Vă rugăm să completați chestionarul următor prin bifarea cu "x" în căsuța corespunzătoare unui calificativ și completarea rubricilor, acolo unde este necesar.

Nume si prenume cursant: _____

Denumire societate : _____

Adresa : _____

Telefon/fax : _____

E-mail : _____

(rubricile de mai sus se vor completa opțional)

<i>Tipul/denumirea cursului/serviciului prestat :</i>						
<i>Compartimentul care a prestat serviciul/cursul :</i>						
<i>Nr. Crt.</i>	<i>Calificați modul în care ați perceput serviciile/cursurile de care ați beneficiat:</i>	<i>nesatisfăcător</i>	<i>satisfăcător</i>	<i>bine</i>	<i>foarte bine</i>	<i>excelent</i>
1.	Cum apreciați calitatea globală a serviciului/cursului prestat ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Cum apreciați durata de timp necesară furnizării serviciului/cursului solicitat ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.	Cum apreciați raportul calitate/preț pentru serviciul/cursul furnizat ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Așteptările dumneavoastră au fost satisfăcute de serviciile/cursurile prestate ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Cum au fost tratate reclamațiile referitoare la serviciile/cursurile prestate de instituția noastră ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Cum apreciați nivelul calitativ al serviciului/cursului furnizat față de altele similare existente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Cum apreciați modul de comunicare cu instituția noastră (fax,telefon, e-mail,etc) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Cum apreciați comunicarea cu personalul instituției noastre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Cum apreciați gradul de profesionalism al personalului nostru ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Alte comentarii:
