

**EL CUESTIONARIO ANÓNIMO ES PARA RECOGER LAS IMPRESIONES DE LOS CLIENTES SOBRE EL SERVICIO GLOBAL QUE EL LABORATORIO OFRECE. NOS AYUDA A DETECTAR OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL FUTURO**

### 1- REALIZACION ANALISIS

CUESTIONES	😊	😐	😞	COMENTARIOS
1- Es fácil contactar con la persona adecuada				
2- Trato y atención a la hora de hacer una consulta				
3- Rapidez respuesta a dudas y consultas				
4- Nivel de información recibido / Aclaración dudas				
5- Variedad de la oferta analítica del Laboratorio Enológico				
6- Claridad de la documentación facilitada por el Laboratorio				
7- Facilidad para rellenar la Hoja de Solicitud de Análisis				
8- Se ajusta lo realizado por el Laboratorio Enológico a lo solicitado por usted en la Hoja de Solicitud de Análisis				
9- Plazo de entrega de los Informes de Ensayo				
10- Grado de satisfacción general con los servicios prestados por el Laboratorio.				

### 2- TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

CUESTIONES	😊	😐	😞	COMENTARIOS
1- Es fácil contactar con la persona adecuada				
2- Trato y atención a la hora de hacer una consulta				
3- Rapidez respuesta a dudas y consultas				
4- Nivel de información recibido / Aclaración dudas				
5- Tiempo de resolución de la reclamación				
6- Grado de satisfacción general con el tratamiento de la reclamación por parte del Laboratorio.				