



HIGH CARE CENTER

Cuidar para além da aparência

Inquérito de Satisfação de Clientes

Questionário nº: _____

Estimado (a) Cliente:

Porque queremos melhorar continuamente o serviço que oferecemos, pedimos-lhe a sua ajuda, dando-nos a sua opinião com o preenchimento deste inquerito que é anónimo e confidencial. O seu preenchimento não demorará mais do que 15 minutos. Pela sua participação terá como oferta um vale de 20% de desconto, que poderá usar até ao final do Mês de Agosto com Serviços Best Care. Muito Obrigado pela sua participação

1. Dados Gerais Pessoais

1.1. Sexo	Feminino	<input type="text"/>	Masculino	<input type="text"/>				
1.2. Idade	Até 24 Anos	<input type="text"/>	De 25 a 44	<input type="text"/>	De 45 a 64	<input type="text"/>	Mais de 65	<input type="text"/>
1.3. Habilitações	Primário	<input type="text"/>	Secundário	<input type="text"/>	Superior	<input type="text"/>	Mest/Dout	<input type="text"/>
1.4. Rendimento Bruto Anual (Euros)	Até 10.000	<input type="text"/>	De 10 a 25ME	<input type="text"/>	De 25 a 50ME	<input type="text"/>	Mais de 50ME	<input type="text"/>

2. Dados Cliente

2.1. Cliente, desde:	<input type="text"/>	2006	<input type="text"/>	2007	<input type="text"/>	2008	<input type="text"/>	2009	<input type="text"/>	2010/2011	<input type="text"/>					
2.2. Quantas vezes por mês nos visita?	Menos que 1 Vez	<input type="text"/>	1 Vez	<input type="text"/>	2 Vezes	<input type="text"/>	3 Vezes ou +	<input type="text"/>								
2.3. Que Serviços/Tratamentos já efectuou na clínica	Tratamentos de Corpo	<input type="text"/>	Tratamentos de Rosto	<input type="text"/>	Depilação Definitiva	<input type="text"/>	Depilação Cêra	<input type="text"/>	Cirurgia plástica	<input type="text"/>	Medicina Estética	<input type="text"/>	Outros:	_____		
2.4. Como teve conhecimento da Clínica?	Jornais	<input type="text"/>	Panfleto de Rua	<input type="text"/>	Contacto Pessoal	<input type="text"/>	Internet	<input type="text"/>	Outros. Qual?	_____						
2.5. Que Serviços/Tratamentos, gostaria de fazer no futuro?	Tratamentos de Corpo	<input type="text"/>	Tratamentos de Rosto	<input type="text"/>	Depilação Definitiva	<input type="text"/>	Depilação Cêra	<input type="text"/>	Cirurgia plástica	<input type="text"/>	Medicina Estética	<input type="text"/>	Outros:	_____		
2.5. Ordene (de 1 a 8), o que valoriza numa Clínica de Estética:	Qualidade Produtos e Tratamentos	<input type="text"/>	Qualidade das Instalações	<input type="text"/>	Qualidade no Atendimento	<input type="text"/>	Conhecimentos Técnicos dos Funcionários	<input type="text"/>	Promoções Atractivas	<input type="text"/>	Oferta Alargada de Produtos e Serviços	<input type="text"/>	Horário alargado de Funcionamento	<input type="text"/>	Outro:	_____

3. Qualidade de Serviço Oferecido	1	2	3	4
	Muito Insatisfeito	insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
3.1. Tangibilidade (Aparência das instalações físicas, equipamento, funcionárias, e materiais visuais)				
3.1.1. As instalações são atractivas e funcionais?				
3.1.2. As funcionárias apresentam-se vestidas e com a aparência, apropriada?				
3.1.3. Os materiais visuais são claros e fáceis de perceber?				
3.1.4. A tecnologia usada, parece-lhe moderna?				
3.1.5. A identificação exterior da Clínica é adequada?				
3.1.6. A arrumação/organização, limpeza e higiene da Clínica é a adequada?				
3.1.7. Os gabinetes, equipamentos e consumíveis, apresentam bom nível de conforto?				
3.1.8. As instalações sanitárias e outras facilidades são adequadas?				
3.2. Fiabilidade (Capacidade de executar o serviço prometido de forma exemplar)				
3.2.1. Quando algo é prometido em determinado prazo, isso é cumprido?				
3.2.2. São seguidas as exactas especificidades, de cada cliente?				
3.2.3. O serviço é executado bem e à primeira vez?				
3.2.4. O nível de serviço é sempre o mesmo, independentemente da hora do dia, ou da funcionária?				
3.3. Resposta (Capacidade/Vontade de ajudar os clientes através do fornecimento de um serviço eficaz)				
3.3.1. Quando há um problema, a clínica consegue responder-lhe rapidamente?				
3.3.2. As funcionárias estão preparadas para responder às questões dos clientes?				
3.3.3. São dados timings específicos ao cliente, de execução do serviço?				
3.3.4. O tempo de espera até ser atendido é o razoável?				
3.4. Competência (Possuir a aptidão necessária para executar o serviço)				
3.4.1. As funcionárias executam o serviço sem mostrar insegurança?				
3.4.2. Os materiais fornecidos são adequados e actualizados?				
3.4.3. As funcionárias conseguem usar a tecnologia de forma rápida e eficaz?				
3.4.4. As funcionárias demonstram saber o que estão a fazer?				
3.5. Cortesia (Educação, Respeito, Consideração e Simpatia no contacto pessoal)				
3.5.1. As funcionárias apresentam sempre um trato agradável?				
3.5.2. Em situações de grande actividade as funcionárias conseguem "refrear" o stress?				
3.5.3. O telefone é atendido de forma pronta, educada e agradável?				
3.5.4. As funcionárias demonstram consideração pelos interesses pessoais dos Clientes?				
3.6. Credibilidade (Confiabilidade, Honestidade)				
3.6.1. O serviço fornecido tem boa reputação?				
3.6.2. As funcionárias evitam pressionar o cliente, em termos de negócio, ou outros?				
3.6.3. As respostas fornecidas são correctas e consistentes com outras fontes credíveis?				
3.6.4. A clínica dá garantias da qualidade dos seus serviços?				
3.7. Segurança (Livre de perigo, riscos, ou dúvidas)				
3.7.1. Sente-se segura(o) ao usar os equipamentos?				
3.7.2. Os documentos e outra informação fornecida ao Cliente são tratados de forma clara?				
3.7.3. Sente-se que a informação pessoal dos Clientes é tratada de forma confidencial?				
3.7.4. O Cliente pode ficar seguro, que o serviço fornecido foi executado de forma correcta?				
3.8. Acesso (Capacidade de Abordagem e Facilidade de Contacto)				
3.8.1. É fácil falar com alguém responsável, quando o Cliente tem um problema?				
3.8.2. É fácil contactar a funcionária certa (pessoalmente, ao telefone, por email)?				
3.8.3. As formas de contacto estão amplamente comunicadas?				
3.8.4. A clínica tem uma localização acessível?				
3.8.5. O horário de atendimento da clínica é, o que melhor se adequa ao cliente?				
3.8.6. As funcionárias demonstram, acessibilidade para serem contactadas?				
3.8.7. Já acedi ao site High Care Center?				
3.8.8. Já acedi à página da clínica no Facebook?				
3.9. Comunicação (Ouvir os clientes, reconhecer os seus comentários e mantê-los informados de uma forma clara)				
3.9.1. Quando o Cliente contacta a clínica, a funcionária ouve e demonstra compreensão?				
3.9.2. As funcionárias conseguem evitar excessivo vocabulário técnico quando falam com os clientes?				
3.9.3. As funcionárias conseguem explicar claramente as várias opções disponíveis numa questão particular?				
3.9.4. As funcionárias contactam directamente, no caso de haver algum imprevisto com o que foi agendado?				
3.9.5. Existe informação escrita abundante e clara da clínica (Folhetos, Cartões, Promoções, Internet, Jornais, Etc)?				
3.10. Compreender o Cliente (Fazer um esforço para conhecer os clientes e as suas necessidades)				
3.10.1. Os Clientes são tratados pelo nome e, de forma personalizada?				
3.10.2. As funcionárias, tentam determinar quais os objectivos específicos dos clientes?				
3.10.3. O nível de serviço é consistente com o que o Cliente, requer e pode pagar?				
3.10.4. É demonstrada e, existe flexibilidade suficiente para se adaptar à agenda do cliente?				

4. Sugestões de Melhoria

De forma sintética, quais são os 3 aspectos mais importantes que a clínica, deve melhorar?

1.

2.

3.

Data: __/__/__

Muito Obrigado!

Estamos certos que com a sua contribuição, poderemos fornecer um serviço que, cada vez mais exceda as suas expectativas!

A Gerência Best Care Center