

**RIEPILOGO VALUTAZIONE
 QUESTIONARI SODDISFAZIONE DEL
 CLIENTE**
Farmacia Comunale Martinelli

RIF. NR. QUESTIONARIO MOD. 15		VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	MEDIA VALUTAZIONE	TOTALI
1	20/02/2017	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	45
2	12/04/2017	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4,67	42
25	03/01/2017	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	45
26	12/03/2017	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4,78	43
TOTALE	30/06/2017	4,75	5,00	4,75	5,00	4,75	5,00	4,50	5,00	5,00	4,86	43,75
3	01/07/2017	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4,44	40
4	23/08/2017	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4,67	42
5	12/09/2017	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4,78	43
6	16/10/2017	4	5	4	4	4	5	1	5	4	4,00	36
7	17/09/2017	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	45
8	17/10/2017	5	5	4	4	4	5	1	4	4	4,00	36
9	17/10/2017	4	5	5	5	4	5	2	5	5	4,44	40
10	18/10/2017	5	5	4	4	4	5	1	5	4	4,11	37
11	18/10/2017	5	5	4	4	4	4	1	5	4	4,00	36
12	18/10/2017	4	4	4	5	4	4	1	4	4	3,78	34
13	18/10/2017	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4,67	42
14	19/10/2017	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4,22	38
15	19/10/2017	5	5	5	5	4	5	1	5	4	4,33	39
16	19/10/2017	5	5	4	4	4	5	1	5	4	4,11	37
17	21/10/2017	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4,67	42
18	24/10/2017	3	5	5	5	4	5	2	4	5	4,22	38
19	24/10/2017	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,89	44
20	24/10/2017	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4,22	38
21	31/10/2017	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4,11	37
22	02/11/2017	3	5	5	4	3	5	1	5	5	4,00	36
23	11/11/2017	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4,56	41
24	14/11/2017	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89	35
27	12/07/2017	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4,67	42
28	23/07/2017	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4,56	41
29	01/09/2017	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	45
30	03/09/2017	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	45
31	04/09/2017	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	45
32	15/09/2017	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4,78	43

TOTALE	4,42	4,88	4,66	4,76	4,42	4,70	3,20	4,79	4,67	4,50	40
---------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-----------

Data aggiornamento

14/11/2017



1. Come le sono sembrati i tempi di attesa per la dispensazione dei prodotti e l'erogazione dei servizi?

2. Come valuta la professionalità e competenza del personale della Farmacia?

3. Come valuta la cortesia e l'accoglienza da parte del personale della Farmacia?

4. Complessivamente come valuta il nostro grado di comprensione delle Sue esigenze?

5. Come valuta il rapporto qualità / prezzo?

VALUTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE

1. Ritiene che l'ubicazione della Farmacia sia sufficientemente visibile all'esterno?

2. Provenendo dalla città o da altre zone, come valuta l'accessibilità stradale,
il parcheggio e i servizi offerti dai mezzi pubblici per accedere alla Farmacia?

3. Complessivamente come valuta i servizi erogati dalla Farmacia?

4. Che impressione ha ricevuto dalle apparecchiature e dei locali?