Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Institut für Dermatohistologie Pathologie Molekularpathologie Prof. Dr. Helmut Laaff

Zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Kundenbeziehungen möchten wir Sie über Ihre Meinung zu unserem Dienstleistungsangebot befragen. Nur das umfassende Wissen um Ihre persönliche Erfahrung bildet die Voraussetzung zur Verbesserung unserer Leistungen. Wir bitten Sie deshalb herzlich um Ihre Unterstützung und die Beantwortung dieses Fragebogens. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung im Voraus!

Bitte schicken Sie die Auswertung an unser Qualitätsmanagement QM@labor-laaff.de oder gerne auch per Post.

Name der Praxis (wenn keine Anonymität gewunscht)						
1) Wadurch sind Sig out upoor Institut outmorksom gowords	n?					
 1) Wodurch sind Sie auf unser Institut aufmerksam geworde durch Empfehlung durch das Internet durch ein Branchenbuch. Wenn ja, welches: 						
durch Zufall Sonstiges:						
Jonstiges.						
UNTERNEHMERISCHE LEISTUNG						
2) Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden allgemeinen Qu unternehmerischen Leistung? (1 = sehr zufrieden 6 = sehr u				en un	serer	
Umfang unseres Dienstleistungsspektrums Erreichbarkeit für den Einsender Freundlichkeit der Mitarbeiter Individuelles Eingehen auf die Anforderungen des Einsenders Abwicklungszeit der Befundungen Zuverlässigkeit im Umgang mit Probenmaterial Qualität der Befundungen Reaktionszeit bei Rückfragen Reklamationsbehandlung Abholservice der Gewebeproben (falls in Anspruch genommen wird)						
3) Wie stark treffen folgende Aussagen auf die Mitarbeiter z Ihre Auskunft holen? (1 = trifft voll zu 6 = trifft überhaupt nic		dene	n Sie	sich		
Der Mitarbeiter verfügte über ausgezeichnete Fachkenntnisse Der Mitarbeiter hinterließ einen sympathischen Eindruck Der Mitarbeiter nahm sich genügend Zeit für das Gespräch	1	2	3	4	5 	6
Der Mitarbeiter zeigte großes Interesse, mein Problem zu lösen/ meinen Wunsch zu erfüllen Der Mitarbeiter informierte mich umfassend						



DIENSTLEISTUNG

	4) Für welche Diagnostik haben Sie unser Institut zuletzt in Anspruch genommen?
	Konventionelle Histologie
	Immunhistochemie (IHC)
	Direkte Immunfluoreszenz (DIF)
	Indirekte Immunfluoreszenz (IIF)
	Fluoreszenz-in-situ-hybridisierung (FISH)
	Enzyme-linked immunosorbent assay (ELISA)
	Polymerase-Kettenreaktion (PCR)
	Schnellschnittuntersuchung
	Sonstiges:
	5) Welche diagnostischen Dienstleistungen fehlen Ihnen in unserem Leistungsspektrum?
	Prof. Dr. Helmut Laaff entschieden haben? das individuelle Angebot die bessere Qualität der Diagnostik die Erfahrung des Instituts die Reputation aufgrund eines Teammitglieds das Image des Instituts Sonstiges, und zwar:
7) S i	Wenn Sie die Qualität unserer Dienstleistung insgesamt beurteilen – wie zufrieden sind e? (1 = sehr zufrieden 6 = sehr unzufrieden) Die zess von Versand der Proben bis zur Befundübermittlung Die lität der Befundungen
	Bitte begründen Sie Ihre Einschätzung. Wo liegen Ihrer Meinung nach die größten ärken oder die größten Schwächen bei uns im Institut?
S	ärken Schwächen

