

SUPPORT D'ENREGISTREMENT	VERSION
<b>ENR RL00148-01 – ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT</b>	<b>A</b>

Madame, Monsieur,

Le CNR des *Listeria* est en démarche permanente d'amélioration conformément à la norme NF EN ISO 15189. Afin de mieux comprendre vos besoins et y répondre, nous vous invitons à remplir le formulaire de satisfaction qui nous permettra de juger de la qualité de nos prestations, et surtout nous aidera à trouver de nouvelles pistes d'amélioration.

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour évaluer notre prestation.

Mettez svp une note de Très bien à Médiocre.

**Votre Laboratoire :** LABM privé  LABM hospitalier   
 Laboratoire privé Microbio. Alim.  Laboratoire public Microbio. Alim.

VOTRE SATISFACTION ?	 TRES BIEN	 BIEN	 ASSEZ BIEN	 MEDIocre	Non Applicable
<b>1 - ACTIVITES ANALYTIQUES</b>					
1.1 - Méthodes réalisées					
1.2 - Conditions générales analytiques sur notre site Web					
1.3 - Contenu du compte-rendu d'analyses					
1.4 - Délai de rendu de résultats					
<b>2 - RELATIONS</b>					
2.1 - Accueil téléphonique					
2.2 - Disponibilité des interlocuteurs					
2.3 - Qualité des réponses données					
2.4 - Traitement de vos réclamations					
<b>3 - SITE WEB <a href="http://www.pasteur.fr/cnr/listeria">http://www.pasteur.fr/cnr/listeria</a></b>					
3.1 - Présentation					
3.2 - Intérêt des informations données					
3.3 - Convivialité du site web					
<b>4 - COMPTE RENDU DIFFUSE</b>					
4.1 - Respect des délais de rendu des résultats					
4.2 - Présentation et clarté du compte rendu					
4.3 - Les moyens de transmission des résultats					
4.4 - Interprétations des résultats et commentaires oraux des responsables du CNR					
4.5 - Conformité des analyses réalisées avec votre demande					
<b>5 - LA PRESTATION GENERALE</b>					
5.1. - Etes-vous satisfait de la prestation de conseil assurée par les Responsables ?					
5.2 - Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez fait appel au CNR des <i>Listeria</i> ?	<input type="checkbox"/> Son support technique et conseils	<input type="checkbox"/> La qualité du service	<input type="checkbox"/> Sa proximité	<input type="checkbox"/> C'est un choix imposé	<input type="checkbox"/> Autre

**Si vous souhaitez nous faire part de vos suggestions, merci d'utiliser l'espace ci-dessous :**

Cachet du laboratoire si vous le souhaitez

**Veillez svp nous retourner ce document par courrier, par mail ([listeria@pasteur.fr](mailto:listeria@pasteur.fr))  
ou par fax au 01.40.61.35.67**

