



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2024 è stata condotta un'indagine di **Customer Satisfaction** finalizzata a valutare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi offerti, sia in presenza che tramite piattaforme digitali. L'analisi ha preso in considerazione i questionari compilati dai clienti e i feedback relativi alla fruizione dei referti online.

L'analisi dei Questionari di Soddisfazione Cliente (280) confermano un grado di soddisfazione buono- ottimo, che negli anni il Laboratorio di Analisi Cliniche F. Cavaliere & C. Srl mantiene inalterato. L'analisi dei feedback dei referti online nel periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 ha dato 272 risultati con esito ottimo, 1 discreto, 34 buono, 2 scarso e 1 pessimo. Il risultato pessimo si riferisce a un cliente che ha incontrato difficoltà nello scaricare il referto. Consideriamo il risultato pienamente soddisfacente.

