



Questionário sobre os serviços aos clientes

O nosso VEC compromete-se a prestar serviços de elevado nível aos clientes e agradeceríamos que dedicasse alguns momentos a preencher este questionário e no-lo devolvesse.

Os padrões básicos do Serviço ao Cliente do nosso VEC são descritos na nossa Carta do Cliente e Plano de Serviço ao Cliente, que pode encontrar na recepção e também no nosso website, [www.....ie](http://www.clarevec.ie)

Comprometemo-nos a:

Examinar todas as opiniões

Agir segundo as recomendações, quando pudermos

Lidar com todas as queixas

Reunir todas as opiniões e **publicar** um resumo no nosso relatório anual

1

Representante para o Serviço ao Cliente

Se desejar fazer comentários adicionais ou dirigir uma queixa formal, ou se tiver quaisquer perguntas sobre os nossos serviços, por favor contacte o nosso Representante para o Serviço ao Cliente:

Nome: Joan O'Connell

Morada: Station Rd., Ennis

Email: joconnell@clarevec.ie

Telefone: (065) 6828107

Fax: (065) 6824928

Como contactou o nosso VEC? Data: _____

Foi chamado ao escritório	<input type="checkbox"/>
Por carta	<input type="checkbox"/>
Telefone	<input type="checkbox"/>
Email	<input type="checkbox"/>

2

Por favor avalie o desempenho dos nossos serviços nas seguintes áreas:

5-Excelente 4-Muito Bom 3-Bom 2-Adequado 1-Insatisfatório

Disponibilidade da assistência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade da Informação prestada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do serviço prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários foram amigáveis e bem-educados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A sua questão foi abordada de modo oportuno?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O edifício e as instalações estavam limpos e em bom estado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se tem deficiência/necessidade especial, os nossos serviços e informação pareceram-lhe acessíveis?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3

Acha o nosso horário de funcionamento adequado aos clientes?

Sim _____ Não _____

Como soube dos serviços do nosso VEC?	
Jornal	<input type="checkbox"/>
Referência da escola	<input type="checkbox"/>
Referência doutra organização	<input type="checkbox"/>
Referência dum Centro de Educação para Adultos	<input type="checkbox"/>
Através de amigos/conhecidos	<input type="checkbox"/>
Rádio	<input type="checkbox"/>
Panfleto	<input type="checkbox"/>
Outro	<input type="checkbox"/>

Informação para Contacto em Inglês, por favor (opcional)

Nome: _____

Morada: _____

Número de telefone: _____

Email: _____



COUNTY CLARE VEC, STATION RD., ENNIS

T: (065) 6828107 F: (065) 6824928 info@clarevec.ie www.clarevec.ie

4