

RAPORT PRIVIND SATISFACTIA CLIENȚILOR

PERIOADA DE ANALIZA			
1. Numărul de chestionare transmise clienților:			
n=31			
2. Întrebarea la care cei mai mulți clienți au bifat /acordat cele mai mici note:			
Modul de eliberare al buletinelor de analize			
3. Comentariu:			
* RMC trece in tabelul de mai jos de Nr chestionare care s-au cadrat in punctajul repectiv			
	9 puncte		- foarte slabă
	între 10-18 puncte		- slabă
	între 19-27 puncte		- medie
	între 27- 40 puncte	1	- bună
	peste 41 puncte (inclusiv)	30	- foarte bună
4. Indicele Satisfactiei Globale din perioada prezentă			
Modalitate calcul : $ISG = \left[\sum_{n=1}^l W \text{ Punctaj Chestionar evaluare satisfactia client} / n \times \text{Punctaj maxim posibil} \right] \times 100$ Unde n =nr de chestionare care au fost completate de clienti			
ISG= 97.74%			
5 Indicele Satisfactiei Globale din perioada anterioara :			
ISG perioada anterioara=100%			
6. Comentariu :			

Data : 30.06.2025

Elaborat
RMC – Popescu Olimpia

Sef laborator,
Dr. SANDALOVSKI Iulia