

Pergunta	Dimensão	Score
3.8.7. Já acedi algumas vezes ao site High Care Center?	Acesso	3.14
3.1.5. A identificação exterior da Clínica é adequada?	Tangibilidade	3.16
3.1.4. A tecnologia usada, parece-lhe moderna?	Tangibilidade	3.40
3.1.3. Os materiais visuais são claros e fáceis de perceber?	Tangibilidade	3.42
3.9.5. Existe informação escrita abundante e clara da clínica (Folhetos, Cartões, Promoções, Internet, Jornais, Etc)?	Comunicação	3.43
3.10.3. O nível de serviço é consistente com o que o Cliente, requer e pode pagar?	Compreender cliente	3.46
3.3.3. São dados timings específicos ao cliente, de execução do serviço?	Resposta	3.47
3.1.8. As instalações sanitárias e outras facilidades são adequadas?	Tangibilidade	3.50
3.2.3. O serviço é executado bem e à primeira vez?	Fiabilidade	3.53
3.6.4. A clínica dá garantias da qualidade dos seus serviços?	Credibilidade	3.53
3.8.8. Já acedi à página da clínica no Facebook?	Acesso	3.53
3.8.1. É fácil falar com alguém responsável, quando o Cliente tem um problema?	Acesso	3.53
3.8.4. A clínica tem uma localização acessível?	Acesso	3.54
3.2.1. Quando algo é prometido em determinado prazo, isso é cumprido?	Fiabilidade	3.54
3.2.2. São seguidas as exactas especificidades, de cada cliente?	Fiabilidade	3.56
3.4.2. Os materiais fornecidos são adequados e actualizados?	Competência	3.58
3.6.3. As respostas fornecidas são correctas e consistentes com outras fontes credíveis?	Credibilidade	3.60
3.6.1. O serviço fornecido tem boa reputação?	Credibilidade	3.61
3.1.1. As instalações são atractivas e funcionais?	Tangibilidade	3.61
3.7.2. Os documentos e outra informação fornecida ao Cliente são tratados de forma clara?	Segurança	3.61
3.8.3. As formas de contacto estão amplamente comunicadas?	Acesso	3.62
3.7.4. O Cliente pode ficar seguro, que o serviço fornecido foi executado de forma correcta?	Segurança	3.64
3.1.4. O nível de serviço é sempre o mesmo, independentemente da hora do dia, ou da funcionária?	Fiabilidade	3.65
3.1.7. Os gabinetes, equipamentos e consumíveis, apresentam bom nível de conforto?	Tangibilidade	3.68
3.10.4. É demonstrada e, existe flexibilidade suficiente para se adaptar à agenda do cliente?	Compreender cliente	3.68
3.7.3. Sente-se que a informação pessoal dos Clientes é tratada de forma confidencial?	Segurança	3.69
3.6.2. As funcionárias evitam pressionar o cliente, em termos de negócio, ou outros?	Credibilidade	3.69
3.7.1. Sente-se segura(o) ao usar os equipamentos?	Segurança	3.69
3.3.1. Quando há um problema, a clínica consegue responder-lhe rapidamente?	Resposta	3.70
3.4.3. As funcionárias conseguem usar a tecnologia de forma rápida e eficaz?	Competência	3.72
3.8.5. O horário de atendimento da clínica é, o que melhor se adequa ao cliente?	Acesso	3.72
3.10.2. As funcionárias, tentam determinar quais os objectivos específicos dos clientes?	Compreender cliente	3.76
3.3.2. As funcionárias estão preparadas para responder às questões dos clientes?	Resposta	3.77
3.8.2. É fácil contactar a funcionária certa (pessoalmente, ao telefone, por mail)?	Acesso	3.77
3.8.6. As funcionárias demonstram, acessibilidade para serem contactadas?	Acesso	3.79
3.9.4. As funcionárias contactam directamente, no caso de haver algum imprevisto com o que foi agendado?	Comunicação	3.80
3.5.3. O telefone é atendido de forma pronta, educada e agradável?	Cortesia	3.81
3.9.1. Quando o Cliente contacta a clínica, a funcionária ouve e demonstra compreensão?	Comunicação	3.81
3.9.3. As funcionárias conseguem explicar claramente as várias opções disponíveis numa questão particular?	Comunicação	3.81
3.1.2. As funcionárias apresentam-se vestidas e com a aparência, apropriada?	Tangibilidade	3.81
3.1.6. A arrumação/organização, limpeza e higiene da Clínica é a adequada?	Tangibilidade	3.81

Aspectos a melhorar

Aspe

3.4.4. As funcionárias demonstram saber o que estão a fazer?	Competência	3.81
	Compreender cliente	3.81
3.4.1. As funcionárias executam o serviço sem mostrar insegurança?	Competência	3.83
3.9.2. As funcionárias conseguem evitar excessivo vocabulário técnico quando falam com os clientes?	Comunicação	3.83
3.5.4. As funcionárias demonstram consideração pelos interesses pessoais dos Clientes?	Cortesia	3.84
3.5.2. Em situações de grande actividade as funcionárias conseguem "refrear" o stress?	Cortesia	3.85
3.3.4. O tempo de espera até ser atendido é o razoável?	Resposta	3.89
3.5.1. As funcionárias apresentam sempre um trato agradável?	Cortesia	3.92

ictos a reforçar a comunicação