

Checklist de Cliente Oculto

Por Deborah A. Stone – Tradução e adaptação www.animalmarketing.com.br

Por favor, escreva a resposta mais adequada circulando a opção que melhor representa a sua experiência.

Também apreciaremos quaisquer comentários adicionais que possam ajudar nossa equipe veterinária a oferecer o melhor serviço e cuidado veterinário para nossos estimados clientes e pacientes.

Informações de Cliente Oculto

Nome da Clínica: _____

Nome do Cliente Oculto: _____

Nome do Paciente: _____

Data/Hora da Consulta: _____

Serviços Requisitados: _____

Preços: Liste (ou anexe nota) _____

Ligação de agendamento: Amigável Hostil

Nome da Recepcionista: _____

Comentários Adicionais: _____

Aparência das Instalações

(circule um)

Estacionamento: Limpo Sujo

Letreiro: Visível Escondido

Janelas: Sujas Limpas

Portas: Sujas Limpas

Interior: Sujo Limpo

Odor no Interior: Agradável Desagradável

Comentários Adicionais _____

Serviços da Recepção – CHEGADA

Nome do(a) Recepcionista: _____

Recepção: Amigável Hostil

Aparência da Recepcionista: Profissional Casual

Consulta Pontual Atrasada

Comentários Adicionais _____

Experiência no Consultório

Nome do Assistente/Técnico: _____

Nome do Médico: _____

Cumprimento do

Assistente/Técnico: Amigável Hostil

Cumprimento do Médico: Amigável Hostil

Aparência da Equipe: Profissional Casual

Explicação dos Achados da

Consulta: Sim Não

Recomendações Foram Feitas: Sim Não

Plano de Saúde Oferecido: Sim Não

Instruções de Medicação

Claras: Sim Não

Ofereceu Material de Suporte: Sim Não

Comunicação Geral: Eficiente Ineficiente

Comentários Adicionais _____

Serviços da Recepção – PARTIDA

Nome do(a) Recepcionista: _____

Recepção:	Amigável	Hostil
Nota Fiscal sem Erros:	Sim	Não
Feito Próximo Agendamento:	Sim	Não
Informado de Avaliação Online:	Sim	Não
Auxiliado até o Carro:	Sim	Não
Agradecido pela Preferência:	Sim	Não
Comentários Adicionais:	_____ _____ _____	

Comunicação Pós-Venda (FOLLOW UP)

Contato Pós-Consulta:	Sim	Não
Cartão de Boas-Vindas:	Sim	Não
Comentários Adicionais:	_____ _____ _____	

Consulta - GERAL

Quais foram os eventos positivos da sua experiência?

Quais foram os eventos negativos da sua experiência?

Quais as suas sugestões para a nossa equipe?

Por favor circule: em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a sua experiência geral? (1 – *mais baixa* & 10 – *mais alta*)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comentários adicionais:
