

Preguntas para una encuesta de satisfacción del cliente para veterinarias

1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal de recepción al momento de tu llegada?
2. ¿Te resultó sencillo agendar tu cita por teléfono o redes sociales?
3. ¿Consideras que el tiempo que pasaste en la sala de espera fue aceptable?
4. ¿El médico veterinario te saludó por tu nombre y el de tu mascota?
5. ¿Sentiste que el trato hacia tu mascota fue cariñoso y paciente?
6. ¿Las instalaciones (sala de espera y consultorio) se veían limpias y ordenadas?
7. ¿Recibiste una explicación clara sobre el costo de los servicios antes de pagar?
8. ¿Cómo calificarías la atención general que recibiste hoy?
9. ¿Hay algo específico que podamos mejorar para tu próxima visita?
10. ¿Sentiste que el médico utilizó un lenguaje comprensible y evitó tecnicismos innecesarios al explicar el diagnóstico?
11. ¿Se te ofrecieron diferentes alternativas de tratamiento adaptadas a tus posibilidades y las necesidades de tu mascota?
12. ¿Recibiste un recordatorio previo (vía WhatsApp o correo) sobre tu cita de hoy?
13. ¿Consideras que nuestro horario de atención es lo suficientemente amplio para tus necesidades?
14. ¿Qué tan probable es que regreses a esta clínica para los chequeos de rutina de tu mascota?
15. ¿Encontraste información visual útil (folletos, carteles informativos) mientras esperabas ser atendido?
16. ¿Cómo calificarías la facilidad para estacionar o acceder a la clínica en tu llegada?
17. ¿Consideras que el área de farmacia o tienda cuenta con el stock necesario para cubrir tus necesidades inmediatas?
18. ¿Recibiste respuesta oportuna si contactaste a la clínica para resolver dudas post-consulta?
19. ¿Qué tan satisfecho estás con el seguimiento telefónico o digital que estamos realizando?
20. ¿Se te informó de manera proactiva sobre los posibles tiempos de espera en caso de retrasos en las consultas anteriores?
21. ¿Recibiste información sobre cómo contactar a la clínica fuera del horario habitual en caso de una emergencia?
22. ¿Consideras que la duración de la consulta fue suficiente para cubrir todas las necesidades de tu mascota sin sentirte apresurado?
23. ¿Hubo algún detalle o gesto pequeño (como un premio para tu mascota o agua para ti) que hiciera tu visita más agradable?
24. ¿Cómo calificarías la claridad de la señalización interna de la clínica para ubicar las diferentes áreas (consultorios, baños, farmacia)?
25. ¿Sentiste que el equipo veterinario trabajó de manera coordinada y comunicada durante tu visita?