



CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Cliente,

La SUA OPINIONE ha grande valore per noi e Le saremmo perciò molto grati se, attraverso questo breve questionario, volesse farci sapere il suo giudizio sui prodotti/servizi che riceve dalla Mectron S.p.A., al fine di migliorarne ulteriormente la qualità.

RingraziandoLa anticipatamente per l'attenzione che vorrà dedicarci, Le chiediamo gentilmente di restituire il presente questionario a Mectron S.p.A. per fax **+39 0185 351509** o e-mail **QualityAssurance@mectron.com**
Le informazioni verranno gestite riservatamente dall'Assicurazione Qualità di Mectron S.p.A.

Data compilazione questionario: __/__/____

La compilazione di questo modulo avviene a seguito di una delle seguenti attività:

Acquisto nuovo dispositivo Intervento di assistenza tecnica Altro: _____

1. Attraverso quali canali ha ricevuto gli input per l'acquisto del dispositivo Mectron Piezosurgery®?

- corsistica
- riscontro positivo di colleghi
- letteratura scientifica
- informazioni commerciali (azienda Mectron, Deposito di fiducia, ecc.)
- carta stampata
- internet (siti dedicati, blog, forum, ecc.)
- altro (specificare se possibile) _____

2. Indicare il numero di serie del Suo dispositivo Mectron Piezosurgery®.

Il numero di serie è composto da una sequenza di "3 numeri, 2 lettere e 3 numeri" stampati sul retro o sotto il dispositivo preceduto dalla scritta "serial number" o dal simbolo **SN**.

Numero di serie _____

3. Considera il Suo dispositivo Mectron Piezosurgery® "user friendly" in termini di interfaccia con il clinico?

Le proponiamo diversi punti sui quali apprezzeremmo molto il suo riscontro:

➤ Istruzioni per uso e manutenzione: Semplici Complesse (specificare per cortesia il motivo)

➤ Montaggio macchina: Semplice Complesso (specificare per cortesia il motivo)

➤ Display e programmi: Di facile lettura ed intuitivi Complesso (specificare per cortesia il motivo)

➤ Funzione clean: Semplice Complessa (specificare per cortesia il motivo)

➤ Pulizia, disinfezione e sterilizzazione: Semplice Complessa (specificare per cortesia il motivo)

➤ Serraggio inserti con chiave dinamometrica: Semplice Complesso (specificare per cortesia il motivo)

➤ Altro (specificare per cortesia se trova alcune parti della macchina poco funzionali e/o eventuali suggerimenti per la prossima versione)

4. Quali sono i principali campi applicazione del Mectron Piezosurgery® nella sua pratica quotidiana?

- estrazioni (tradizionali, ottavi inclusi, radici anchilosate, ecc.)
- rialzo di seno mascellare (via crestale e/o via laterale)
- espansione cresta alveolare atrofica
- preparazione sito implantare
- rimozione di impianti
- lateralizzazione di nervi
- prelievo osseo particolato
- prelievo osseo a blocco
- allungamento di corona clinica
- debridement e levigatura radicolare
- cistectomia
- apicectomia
- distrazione osteogenica
- chirurgia disgnatica
- chirurgia endodontica retrograda
- tecniche di corticotomia in microchirurgia ortodontica
- altro (specificare se possibile) _____

5. Quali sono gli inserti chirurgici ad oggi disponibili che Lei utilizza maggiormente o che considera più efficaci (specificare per favore la sigla ad esempio OT7...)?

6. Trova che il catalogo di inserti Mectron sia completo o crede che manchino inserti dedicati a specifiche applicazioni cliniche?

7. Sarebbe in grado di stabilire a grandi linee la frequenza con cui utilizza il dispositivo Mectron Piezosurgery®?

- praticamente tutti i giorni
- da 1 a 4 volte alla settimana
- da 1 a 4 volte al mese
- raramente e solo in situazioni anatomicamente complesse

8. Come giudica l'attuale offerta del mercato in termini di strumenti per approfondire la propria preparazione in chirurgia ossea piezoelettrica?

➤ corsi ufficiali Piezosurgery® Academy: soddisfacenti non soddisfacenti (specificare per cortesia il motivo)

➤ altri corsi: soddisfacenti (specificare quali per favore) non soddisfacenti (specificare per cortesia il motivo)

➤ internet: soddisfacenti (specificare siti) non soddisfacenti (specificare per cortesia il motivo)

9. Come valuta il sito web www.mectron.it

	INSUFF.	SUFF.	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
➤ Consultazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Contenuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Giudizio globale sul sito web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Valutazione servizi Postvendita:

10-A Mectron S.p.A.

	INSUFF.	SUFF.	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
➤ Facilità nei contatti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Disponibilità ed efficienza (Tempo di risposta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Efficacia del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Competenza tecnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Giudizio globale sul servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10-B Ha utilizzato un altro servizio fornito da: Deposito - Rivenditore - Distributore - Centro assistenza autorizzato

Si No **Se si specificare per cortesia la ragione sociale:**

Punto B da compilare solo se la risposta è Si:

	INSUFF.	SUFF.	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
➤ Facilità nei contatti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Disponibilità ed efficienza (Tempo di risposta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Efficacia del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Competenza tecnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Giudizio globale sul servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si prega di motivare i giudizi insufficienti dei punti 9 e 10
