

Indagine di soddisfazione del cliente

Gentile Cliente,

le chiediamo pochi minuti per esprimere un giudizio sul livello qualitativo dei nostri servizi; ci servirà per migliorarci e poterla soddisfare in modo maggiore.

AZIENDA/CLIENTE _____

compilatore _____ data _____
(il questionario può essere compilato anche in forma anonima)

COME COMPILARE IL QUESTIONARIO

Vogliate fornirci gentilmente la Vostra misura di importanza e di soddisfazione, relativamente agli attributi proposti, utilizzando la scala da 1 a 4, dove 4 indica molto importante / alta soddisfazione e 1 indica non importante / bassa soddisfazione

ASPETTI DA VALUTARE	GRADO DI SODDISFAZIONE				IMPORTANZA VOCE			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Ritiene che la società fornisca un servizio di qualità?								
2. Il personale commerciale/tecnico che si interfaccia con il cliente è cortese e gentile?								
3. Il personale amministrativo che si interfaccia con il cliente è cortese e gentile?								
4. La società fornisce il servizio nel rispetto dei tempi stabiliti?								
5. La società è disponibile ad aiutare il cliente in caso di particolari esigenze?								
6. La società applica prezzi ritenuti equi?								

<ul style="list-style-type: none"> • qual è il giudizio complessivo che assegna alla nostra società? 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> molto al di sotto delle aspettative (1) <input type="checkbox"/> al di sotto delle aspettative (2) <input type="checkbox"/> in linea con le aspettative (3) <input type="checkbox"/> supera le aspettative (4) <input type="checkbox"/> supera di molto le aspettative (5)
---	---

OSSERVAZIONI:

Grazie per la collaborazione.