



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 0 del 10/12/2012

Nell'ottica del miglioramento continuo dei rapporti con la nostra Clientela, abbiamo elaborato il presente Questionario al fine di ottenere dati di feed-back che saranno attentamente valutati dal nostro interno, con l'obiettivo di assicurare un servizio sempre più efficace ed efficiente. La compilazione puntuale del questionario ci consentirà di adottare tutte le necessarie azioni interne per soddisfare sempre meglio le Vostre esigenze. Ad ogni domanda è attribuito un punteggio (da 1 –punteggio minimo – a 3 – punteggio massimo) ed è associato un peso (A – Alto; M – Medio; B – Basso), cioè l'importanza che attribuite alla stessa. Vogliate quindi cortesemente indicare sia il punteggio che il peso.

Vi ringraziamo per l'attenzione prestata e siamo sempre a Vostra disposizione per qualunque suggerimento Vogliate proporre. Le informazioni raccolte saranno utilizzate esclusivamente per fini interni. Il trattamento dei dati si intende autorizzato ai sensi del DLgs n. 196 art. 13 del 30 giugno 2003.

CLIENTE:	
ATTIVITÀ' REALIZZATE:	
TIPO DI CONTATTO	Telefonico <input type="checkbox"/> Incontro/Riunione <input type="checkbox"/> Invio Questionario <input type="checkbox"/>
REFERENTE CONTATTATO (Ruolo e Nominativo)	
DATA COMPILAZIONE:	Sigla e Firma Responsabile di C.E.V.I.

N.	ELEMENTO DI VALUTAZIONE	Punteggio			Peso		
		1 ☹	2 ☺	3 ☺	A 👍	M 👉	B 👎
1	Facilità nel comunicare con i nostri referenti aziendali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Cordialità del nostro personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Chiarezza della documentazione utilizzata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Competenza tecnica dei valutatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Comportamento e professionalità dei nostri valutatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Rapidità di risposta a vostre richieste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Rispondenza dei servizi realizzati rispetto a quanto richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Capacità di provvedere ad erogare il servizio secondo i tempi concordati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Rapporto Qualità/Prezzo dei servizi erogati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Raffronto complessivo con la concorrenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali suggerimenti

Visto di RGQ _____