



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 0 del 11/10/2013

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 al 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 SERBLOK |

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

Eventuali suggerimenti

Visto di RGQ _____