

M 8.2.MQ.3 (2.0)	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	
----------------------------	--	--

Nominativo Cliente	Firma e Timbro
	Data _____

Intervista telefonica diretta - Eseguita da: _____ in data: _____
 Persona contattata: _____

Indagine sulla soddisfazione del cliente

Gentile Cliente,
 nel ringraziarLa per la preferenza accordataci, La informiamo che la ns azienda ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità

Scopo del questionario

Misurare il livello della Qualità dei servizi offerti dalla nostra Azienda.
 Le Vostre risposte ci aiuteranno, nell'ambito del nostro processo di miglioramento continuo della Qualità e della soddisfazione della nostra Clientela, a realizzare piani di miglioramento su ciò che Voi ritenete sia maggiormente importante per il successo della Vostra attività.

Modalità di restituzione del questionario compilato

Il presente questionario una volta compilato in ogni sua parte può essere inviato al seguente indirizzo di posta elettronica servizioclienti@automatos.it o ancora al seguente indirizzo *Via Tuveri, 102 - 09129 Cagliari*.

ELEMENTI DI VALUTAZIONE

1	Chiarezza ed adeguatezza delle offerte	①	②	③	④	⑤
2	Tempi di risposta alle offerte	①	②	③	④	⑤
3	Rapporto qualità/prezzo	①	②	③	④	⑤
4	Puntualità nell'erogazione del servizio	①	②	③	④	⑤
5	Disponibilità nella gestione delle emergenze	①	②	③	④	⑤
6	Supporto tecnico	①	②	③	④	⑤
7	Professionalità e competenza del nostro personale con cui ha avuto contatto	①	②	③	④	⑤
8	Rispetto dei tempi di consegna definiti nell'ordine/contratto	①	②	③	④	⑤
9	Soddisfazione globale sulla nostra Azienda	①	②	③	④	⑤

Per la compilazione del presente questionario Vi preghiamo di individuare per ciascun requisito preso in esame la valutazione secondo i criteri:
1 = soddisfazione scarsa; 2 = soddisfazione insufficiente; 3 = soddisfazione sufficiente; 4 = soddisfazione buona 5 = soddisfazione ottima

NOTE-PROPOSTE SUGGERIMENTI

Raccomanderebbe la nostra azienda ad altri clienti in relazione ai servizi da noi offerti:

 SI

 NO

Grazie per la disponibilità dimostrata e il tempo dedicato