



Autolinee
Eredi D'Amico Ettore
Snc

PIANO DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Doc. R0503

REV. 0
30.11.2006

Pagina 1

- **Perché lo dovrei compilare?**

Gentile cliente,

al fine di consentirci il miglioramento continuo che intendiamo perseguire secondo le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001, vogliate cortesemente dedicarci qualche minuto rispondendo con la massima sincerità ed obiettività al breve questionario di seguito riportato per esprimere un giudizio sul servizio da noi offerto. Raccogliendo queste informazioni potremo capire quali sono le sue esigenze e su quali aspetti dobbiamo migliorare la nostra. Ove vogliate il questionario può essere redatto in forma anonima; vi invitiamo comunque a segnalarci la vostra professione, il tipo di servizio di cui usufruite e la data di redazione del questionario stesso

- **Come si compila**

Per ogni domanda le chiediamo di dare un **voto** giudizio scegliendo tra diversi gradi :

I = insufficiente	S = sufficiente	B = buono	O = ottimo
-------------------	-----------------	-----------	------------

Accanto a ogni domanda c'è la colonna **importanza** nella quale le chiediamo di valutare (da 1 a 4) quanto ritiene importante quell'aspetto

1 = non importante	2 = poco importante	3 = importante	4 = molto importante
--------------------	---------------------	----------------	----------------------

Dal momento del suo primo contatto, come giudicate	Voto	Importanza
1. la rapidità nel rispondere alle telefonate ?		
2. la chiarezza e la completezza delle informazioni ?		
3. la disponibilità a fornire chiarimenti sul preventivo		
Note, osservazioni e suggerimenti		

Ricevuto il prodotto come giudicate	Voto	Importanza
1. la puntualità nella esecuzione del servizio?		
2. la cortesia e la disponibilità del personale ?		
3. il rapporto qualità prezzo del prodotto		
4. come valutate lo stato dei mezzi (pulizia, confort . . .)		
Note, osservazioni e suggerimenti		

Tipo di servizio	Sua professione	Data
------------------	-----------------	------

Eventuale nome e firma
