

QUESTIONARIO DI ACCERTAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Tipologia cliente: Amministratore Albergatore Ente pubblico Azienda Sociale Privato Sociale

Settore di attività: Ascensori Macchine Impianti di terra Attrezzature di lavoro
 Altro/Note: _____

(*) **Cliente:** _____

(*) **Indirizzo :** _____

(*) **Codice cliente assegnato e P.IVA – Cod. Fisc.:** _____

Data _____

(*) **Campi facoltativi**

PRIMA PARTE

1. SERVIZIO OFFERTO DALLA leS NELLA GESTIONE DELLE PRATICHE

1.1	Puntualità nell'espletamento delle pratiche	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Adeguato	<input type="checkbox"/> Scarso
1.2	Tempestività nelle comunicazioni	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Adeguato	<input type="checkbox"/> Scarso
1.3	Flessibilità nel soddisfare richieste del Cliente (rinvio, adattamenti di orari, ecc.)	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Adeguato	<input type="checkbox"/> Scarso
1.4	Chiarezza nelle informazioni fornite	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Adeguato	<input type="checkbox"/> Scarso

2. OPERATO DEGLI ISPETTORI

2.1	Competenza professionale	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Adeguato	<input type="checkbox"/> Scarso
2.2	Conoscenza tecnica nel settore	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Adeguato	<input type="checkbox"/> Scarso
2.3	Comportamento (correttezza, disponibilità, etc.)	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Adeguato	<input type="checkbox"/> Scarso
2.4	Chiarezza e capacità di sintesi nella presentazione dei rilievi (Osservazioni) e delle Non Conformità	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Adeguato	<input type="checkbox"/> Scarso

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	13/05/2019	Aggiornato logo e Ragione Sociale	RDD	DT	DIR

SECONDA PARTE

1. Quanto è importante un riferimento personale nella scelta tra società simili alla nostra?

- Estremamente importante
- Molto importante
- Abbastanza importante
- Poco importante
- Per niente importante

2. Quanto è importante il costo nella scelta tra società simili alla nostra?

- Estremamente importante
- Molto importante
- Abbastanza importante
- Poco importante
- Per niente importante

3. Valuta la qualità complessiva dei nostri servizi:

- Eccellente
- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Scarsa

4. Valuta il nostro grado di comprensione delle tue esigenze:

- Eccellente
- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Scarsa

5. Ritieni che le nostre comunicazioni siano state:

- Estremamente chiare
- Molto chiare
- Abbastanza chiare
- Poco chiare
- Per niente chiare

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	13/05/2019	Aggiornato logo e Ragione Sociale	RDD	DT	DIR

6. Valuta il grado di informazione che ti abbiamo fornito riguardo ai nostri progressi:

- Estremamente informato
- Molto informato
- Abbastanza informato
- Poco informato
- Per niente informato

7. Valuta il nostro rispetto dei tempi:

- Estremamente efficace
- Molto efficace
- Abbastanza efficace
- Poco efficace
- Per niente efficace

8. Come giudichi il rapporto qualità-prezzo dei nostri servizi?

- Ottimo
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Scarso

9. Come valuti la nostra velocità di risposta ai problemi?

- Estremamente puntuale
- Molto puntuale
- Abbastanza puntuale
- Poco puntuale
- Per niente puntuale

10. Ritieni che le nostre prestazioni siano migliorate, peggiorate o siano rimaste invariate rispetto al passato? O non avevi mai lavorato con noi prima?

- Migliori
- Peggiori
- Sostanzialmente invariate
- Prima esperienza di lavoro con voi

11. Per una telefonata standard, per quanto tempo sei rimasto in attesa?

Minuti:

12. Come giudichi la frequenza di ricezione delle fatture?

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	13/05/2019	Aggiornato logo e Ragione Sociale	RDD	DT	DIR

- Perfetta
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarsa

13. Credi che lavorerai ancora con noi in futuro?

- Estremamente probabile
- Molto probabile
- Abbastanza probabile
- Poco probabile
- Per niente probabile

14. Raccomanderesti la nostra azienda a qualcuno?

- Estremamente probabile
- Molto probabile
- Abbastanza probabile
- Poco probabile
- Per niente probabile

15. Da quanto tempo sei nostro cliente?

Anni:

Mesi:

16. Quante persone sono impiegate nella tua azienda?

Dipendenti:

17. Come sei venuto a conoscenza della nostra società?

- Sito internet
- Motore di ricerca
- Referenze
- Uno dei nostri dipendenti
- Mezzi d'informazione

Altro

Suggerimenti:

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	13/05/2019	Aggiornato logo e Ragione Sociale	RDD	DT	DIR



Organismo di Certificazione 0937
leS Ingegneria e Sicurezza Degasperì S.r.l.
Via Marie Curie 17
39100 Bolzano

M 10 – SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Pag. 5 di 5

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

(*) Firma _____

(*) Facoltativa

Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
03	13/05/2019	Aggiornato logo e Ragione Sociale	RDD	DT	DIR