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 IeS NELLA GESTIONE DELLE PRATICHE

1.1	Puntualità nell'espletamento delle pratiche	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Adeguato	☐ Scarso
1.2	Tempestività nelle comunicazioni	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Adeguato	☐ Scarso
1.3	Flessibilità nel soddisfare richieste del Cliente (rinvio, adattamenti di orari, ecc.)	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Adeguato	☐ Scarso
1.4	Chiarezza nelle informazioni fornite	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Adeguato	☐ Scarso

2. OPERATO DEGLI ISPETTORI

2.1	Competenza professionale	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Adeguato	☐ Scarso
2.2	Conoscenza tecnica nel settore	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Adeguato	☐ Scarso
2.3	Comportamento (correttezza, disponibilità, etc.)	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Adeguato	☐ Scarso
2.4	Chiarezza e capacità di sintesi nella presentazione dei rilievi (Osservazioni) e delle Non Conformità	☐ Ottimo	☐ Buono	☐ Adeguato	☐ Scarso

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

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?

- ☐ 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:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(*) Firma _____

(*) Facoltativa