

Allegato 1 – Questionario di Soddisfazione del Cliente

[Nome dell'organizzazione] è orientato al raggiungimento della completa soddisfazione dei suoi clienti. A questo scopo, vi chiediamo gentilmente di compilare il seguente questionario ed indicarci le possibilità di miglioramento. Questo coinvolge il personale, ma, se volete, il possibile fornitore.

In primo luogo, definire quanto sono importanti per voi (1 – poco importanti, a 5 – molto importanti) le seguenti caratteristiche, e poi assegnare un punteggio (1 – scarsa a 5 – eccellente).

N.	Aspetti della Soddisfazione del Cliente	Importanza	Punteg
1.	Qualità del prodotto/servizio		
2.	Attitudine al rispetto alle richieste di modifica		
3.	Conformità agli obblighi contrattuali		
4.	Attenzione al dettaglio e completezza		
5.	Comprensione e supporto alle richieste di definizione		
6.	Collaborazione del nostro servizio vendita		
7.	Prontezza e collaborazione del nostro servizio amministrativo-finanziario		
8.	Trasparenza di pagamento		
9.	Velocità di risoluzione dei reclami		
10.	Modalità di risoluzione dei reclami		
11.	Supporto clienti dopo la consegna del prodotto		
12.	Completezza della documentazione allegata al prodotto (manuali d'uso, dichiarazione di prodotto, ecc.)		

Commented [9A1]: Aggiungere gli aspetti di importanza per l'organizzazione ed eliminare quelli non necessari.

Commented [9A2]: Scrivere il livello di importanza delle

Commented [9A3]: Eliminare "Prodotto" se l'organizzazione è orientata solo al servizio.

Commented [9A4]: Adattare all'attività dell'organizzazione.

C'è qualcos'altro che vorresti dirci?

Qual è la cosa più importante che possiamo fare per migliorare il nostro servizio?

In quali settori la concorrenza è migliore di noi?

Se la sentissi di raccomandare il nostro colleghi?

Suggerimenti/commenti:

Commented [9A5]: Adattare alle esigenze dell'organizzazione.

[nome dell'organizzazione]

Questionario compilato da: _____ Data: _____

Per ulteriori informazioni riguardanti la compilazione del questionario, puoi contattare [scrivere il nome della persona incaricata], [indirizzo telefonico] (scrivere il numero di telefono) o [indirizzo e-mail] [scrivere l'indirizzo e-mail].

Si prega di rinviare il questionario per e-mail [scrivere l'indirizzo e-mail] o per posta al seguente indirizzo:

[Scrivere l'indirizzo].

[funzione]

[nome]

[firma]