

[nome dell'organizzazione]

## Allegato 2 – Report della Soddisfazione Cliente

Report N.		Periodo di svolgimento dell'indagine:	da	a
Numero totale dei questionari inviati:			Numero totale dei questionari ricevuti:	
Caratteristiche individuate attraverso l'analisi rispetto all'obiettivo	Responsabile delle caratteristiche citate			
Reclami clienti				
Numero di reclami ragionevoli:		Numero di reclami non ragionevoli:		Numero di reclami totali:
Reclami maggiormente comuni				
Conclusioni sulla soddisfazione del cliente:				
<b>Note:</b> Se il numero dei reclami supera il valore obiettivo, il punteggio medio complessivo della soddisfazione del cliente registrato nell'Allegato 3 - Monitoraggio della Soddisfazione Cliente dovrebbe essere abbassato di 1 punto.				
Azioni Correttive sollevate sulla base di questo report				

**Commented [9A1]:** Scrivere la data di invio del questionario.

**Commented [9A2]:** Scrivere la data di completamento dell'indagine.

**Commented [9A4]:** Di solito il responsabile dei processi sui quali influiscono maggiormente le caratteristiche citate.

**Commented [9A3]:** Scrivere le caratteristiche che hanno ottenuto un punteggio minore rispetto ai valori stabiliti negli obiettivi di qualità.

**Commented [9A5]:** Per esempio: Se l'organizzazione stabilisce un obiettivo di qualità di 90 punti, il punteggio medio complessivo della soddisfazione del cliente nell'Allegato 3 di un punto.

[funzione]

[nome]

\_\_\_\_\_  
[firma]