

[Logo dell'organizzazione]

[nome dell'organizzazione]

**Commented [9A1]:** Tutti i campi che in questo documento sono racchiusi tra parentesi quadrate [ ] devono essere compilati.

## PROCEDURA PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

**Commented [9A2]:** Per saperne di più riguardo la soddisfazione del cliente, vedi:

- L'articolo: Principali elementi per la Gestione della Soddisfazione del Cliente nella ISO 9001  
<http://advisera.com/9001academy/blog/2014/07/01/main-elements-handling-customer-satisfaction-iso-9001/>
- Corso gratuito on line Corso Base sulla ISO 9001  
<http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

**Commented [9A3]:** Adattare alla prassi già esistente nell'organizzazione.

Codice:	
Revisione:	0.1
Redatta da:	
Approvata da:	
Data di revisione:	
Firma:	

### Lista di distribuzione

**Commented [9A4]:** Necessaria solo se il documento è in forma cartacea; altrimenti, questa tabella andrebbe cancellata.

Copia N.	Distribuita a	Data	Firma	Ricevuta	
				Data	Firma

## Storia delle Revisioni

Data	Revisione	Redatta da	Descrizione della modifica
	0.1	9001Academy	Bozza del documento base

## Sommario

<b>1. SCOPO, AMBITO E DESTINATARI.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINIZIONE DI UN SISTEMA PER MISURARE LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI .....</b>	<b>3</b>
3.1. FLUSSO DEL PROCESSO.....	3
3.2. IDENTIFICAZIONE DELLE ASPETTATIVE DEL CLIENTE .....	4
3.3. IDENTIFICAZIONE E SCELTA DELLE CARATTERISTICHE CHE RILEVANO LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	5
3.4. SELEZIONE DELLE MODALITÀ PER LA RACCOLTA DEI DATI SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	5
3.5. SCELTA DELLA SCALA E DEL METODO D'INDAGINE .....	6
3.6. PREDISPOSIZIONE DEL QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	6
3.6.1. <i>Scelta della struttura e formulazione delle domande</i> .....	6
3.6.2. <i>Stabilire il sistema di valutazione</i> .....	6
3.7. ANALISI DEI DATI SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	7
3.8. RELAZIONE SULL'ANALISI CONDOTTA.....	7
3.9. COMUNICAZIONE DELLE INFORMAZIONI SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	7
<b>4. REGISTRAZIONI CONSERVATE IN BASE A QUESTO DOCUMENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>5. ALLEGATI.....</b>	<b>8</b>

## 1. Scopo, ambito e destinatari

Lo scopo di questa procedura è definire la metodologia per la raccolta e l'utilizzo delle informazioni sulla soddisfazione del cliente al fine di istituire un sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente e della percezione del livello di soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del cliente.

Questa procedura si applica a tutti i processi e/o aree (parti dell'organizzazione) all'interno del Sistema di Gestione Qualità (SGQ) che sono in contatto e definiscono le richieste del cliente o ricevono riscontri dal cliente.

I destinatari del presente documento sono [il personale dell'area Vendite] di [nome dell'organizzazione].

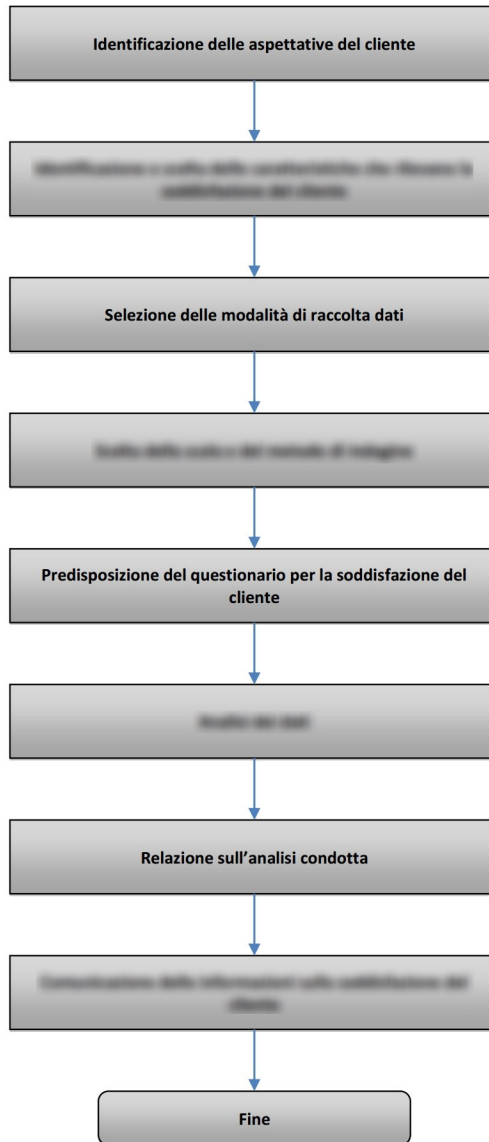
**Commented [9A5]:** Adattare alla prassi dell'organizzazione.

## 2. Documenti di riferimento

- ISO 9001:2015, paragrafo 9.1.2
- Procedura per la Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive
- Procedura per il Riesame della Direzione

## 3. Definizione di un sistema per misurare la soddisfazione dei clienti

### 3.1. Flusso del processo



### 3.2. Identificazione delle aspettative del cliente

Nel determinare le esigenze e le aspettative del cliente, [funzione] deve considerare quanto segue:

- Richieste che il cliente ha dichiarato nel contratto e nei documenti allegati
- Richieste che il cliente non ha dichiarato
- Richieste del cliente che sono implicite

**Commented [9A6]:** Ad es. Direttore Vendite

**Commented [9A7]:** Ad es. Specifica di Prodotto, Ordine, ecc.

- Requisiti legislativi e normativi

Il cliente non deve specificare tutti gli aspetti del prodotto – è importante che l'organizzazione comprenda appieno le sue aspettative al fine di trasformarle in richieste.

### 3.3. Identificazione e scelta delle caratteristiche che rilevano la soddisfazione del cliente

Le caratteristiche possono essere raggruppate in categorie e classificate in base alla loro rilevanza per il cliente.

- Caratteristiche del prodotto o/i servizio

Previsioni (qualità, affidabilità, caratteristiche, servizio, sicurezza, assistenza)  
(manutenzione, formazione), prezzo, garanzie, informazione sul prodotto

Commented [9A8]: Adattare alle esigenze dell'organizzazione.

- Caratteristiche della spedizione

Consegna in tempo, completezza della spedizione, tempi di risposta alle richieste,  
affidabilità di supporto alla spedizione, qualità del servizio di spedizione

Commented [9A9]: Adattare alle esigenze dell'organizzazione.

- Caratteristiche organizzative

Caratteristiche del personale (gentilezza, competenza, comunicazione), modalità di  
prestazione del servizio, sicurezza, comportamento dell'organizzazione verso degli uffici,  
responsabilità d'impresa), reputazione dell'organizzazione

Commented [9A10]: Adattare alle esigenze dell'organizzazione.

### 3.4. Selezione delle modalità per la raccolta dei dati sulla soddisfazione del cliente

[funzione] ha il compito di raccogliere dati sulla soddisfazione del cliente e lo può fare attraverso un metodo di ricerca qualitativa, quantitativa o combinata.

Commented [9A11]: Ad es. Direttore Marketing

La ricerca qualitativa viene condotta in modo da scoprire quali caratteristiche del prodotto, della spedizione e dell'organizzazione sono più importanti per la soddisfazione del cliente.

[funzione] raccoglie le informazioni di interesse dettagliate ai clienti e a gruppi di discussioni  
formati dai clienti più importanti.

Commented [9A12]: Ad es. Direttore Marketing

Commented [9A13]: Adattare alle esigenze dell'organizzazione.

La ricerca quantitativa misura il grado di soddisfazione del cliente.

Interviste e questionari (possono essere inviati per posta, e-mail, insieme al prodotto, o possono  
essere inviati sul sito web dell'organizzazione) sono alcuni strumenti che utilizza [funzione] per  
eseguire la ricerca.

Commented [9A14]: Ad es. Direttore Marketing

Commented [9A15]: Adattare alle esigenze dell'organizzazione.

[funzione] raccoglie queste informazioni almeno [una volta all'anno].

Commented [9A16]: Ad es. Direttore Marketing, ufficio esterna.

[funzione] verifica i dati raccolti mediante il controllo dei seguenti aspetti:

Commented [9A17]: Questa è la frequenza consigliata; adattare alle esigenze dell'organizzazione.

- Errori nei dati, discrepanze essere identificati e corretti al fine di evitare che si giungano a conclusioni negative,

- Completezza dei dati; è importante verificare la completezza dei dati e decidere come gestire i dati mancanti.
- Precisione dei dati. È consigliabile verificare che il numero degli intervistati e la metodologia dell'intervista siano coerenti con il livello di affidabilità auspicato.

### 3.5. Scelta della scala e del metodo d'indagine

[funzione] determina statisticamente la scala d'indagine, al fine di assicurare il livello di precisione. E' un compromesso tra precisione desiderata e costi dell'indagine.

Nel caso di indagini cumulative, [funzione] utilizza un piccolo campione e si basa sulla decisione sequenziale. Se il numero dei clienti è relativamente piccolo, l'indagine viene effettuata su tutti.

[funzione] deve stabilire i metodi di campionamento per fornire risultati rappresentativi in considerazione del numero di clienti:

- Il metodo di campionamento casuale si usa quando il gruppo dei clienti è relativamente omogeneo.
- Il metodo di campionamento stratificato si usa per gruppi di categorie diverse, e per estrapolare campioni proporzionali per acquisire informazioni su ogni gruppo di clienti.

### 3.6. Predisposizione del questionario per la soddisfazione del cliente

#### 3.6.1. Scelta della struttura e formulazione delle domande

Dopo aver stabilito quali informazioni sono necessarie, [funzione] raggruppa le domande in sezioni logiche con più domande, specialmente nel caso in cui il processo misura quelle con risposte multiple. L'ordine delle domande è logico - dalle domande di carattere generale a quelle più specifiche.

Nel formulare le domande, [funzione] deve:

- Definire chiaramente la domanda per quanto riguarda chi, cosa, quando, dove, perché e come
- Utilizzare un linguaggio comune
- Evitare l'uso di parole ambigue
- Evitare l'uso di parole che possano portare l'intervistato in un'altra direzione, o influenzarlo, e portarlo a risposte che l'organizzazione vuole ricevere.

Il questionario può comprendere domande che richiedono risposte descrittive.

#### 3.6.2. Stabilire il sistema di valutazione

Sulla base delle informazioni sui clienti fornite da [funzione], [funzione] consegna il questionario ai clienti. Per ogni categoria proposta si utilizza una scala a 5 punti. I clienti restituiscono il questionario completo per posta o e-mail. Quando analizza la soddisfazione del cliente, [funzione] calcola un punteggio medio per ogni domanda, e il punteggio medio generale, e li inserisce nel dashboard della Soddisfazione Cliente. Dopo aver completato l'indagine, il Rappresentante della Direzione

**Commented [9A18]:** Eliminare se l'organizzazione applica un'altra metodologia per valutare la soddisfazione del cliente.

**Commented [9A19]:** [commento]

**Commented [9A20]:** Eliminare se l'organizzazione applica un'altra metodologia per valutare la soddisfazione del cliente.

**Commented [9A21]:** Ad es. C'è qualcos'altro che vorresti dirci? [commento]

**Commented [9A22]:** Ad es. Addetto alle Vendite

**Commented [9A23]:** Ad es. Direttore Marketing

analizza i risultati e li comunica a [funzione], il quale valuta una conclusione e decide se è necessario attuare adeguate azioni correttive e preventive.

**Commented [9A24]:** Ad es. Direttore Marketing o DG

**Criteri per la valutazione della soddisfazione del cliente:**

Punteggio medio totale	Livello di soddisfazione
8,5 - 9	Molto soddisfatto
7,5 - 8,4	Soddisfatto
Meno di 7,5	Insoddisfatto

**Commented [9A25]:** Perché adottare una scala a cinque punti?

9, possono essere confusionarie e più difficili da utilizzare per rispondere.

**Commented [9A27]:** Adattare questa colonna e i criteri se si utilizza un'altra scala di valutazione.

**Commented [9A26]:** Adattare questa colonna se si utilizza un'altra scala di valutazione.

### 3.7. Analisi dei dati sulla soddisfazione del cliente

[funzione] manda il Questionario di Soddisfazione del Cliente a tutti i clienti per e-mail e raccoglie i risultati dopo una settimana. Il numero dei questionari che non sono stati restituiti è incluso nel Report della Soddisfazione Cliente.

Quando vengono raccolti i dati riguardanti la soddisfazione del cliente, [funzione] li analizza al fine di acquisire informazioni, in merito a:

- Livello di soddisfazione del cliente (totale o per categoria di cliente) e andamento
- Caratteristiche dei prodotti e processi dell'organizzazione che possono influenzare significativamente la soddisfazione del cliente
- Importanti informazioni sui prodotti e sui processi della concorrenza
- Servizi che possono essere migliorati

[funzione] inserisce i risultati di ogni indagine nel Monitoraggio della Soddisfazione Cliente al fine di determinare l'andamento della soddisfazione del cliente per quanto riguarda ogni aspetto identificato della soddisfazione del cliente.

### 3.8. Relazione sull'analisi condotta

[funzione] documenta i risultati dell'analisi nel Report della Soddisfazione Cliente, insieme ad eventuali raccomandazioni che possono aiutare l'organizzazione nell'identificare le aree di miglioramento, e lo consegna a [funzione]. Nella relazione andrebbero identificate le possibili cause che comportano l'insoddisfazione del cliente.

### 3.9. Comunicazione delle informazioni sulla soddisfazione del cliente

Le informazioni che riguardano gli elementi di soddisfazione del cliente vengono riesaminate dalla direzione ed i risultati si ripresentano all'organizzazione per attuare le azioni che possono portare al miglioramento. A seconda della natura delle informazioni, vengono comunicate ai rapporti.

Le informazioni possono essere consegnate a:

- Servizio Acquisti, se l'insoddisfazione è relativa alla qualità dei materiali acquistati
- Servizio vendite, se l'insoddisfazione è relativa al servizio di consegna, o se l'insoddisfazione è relativa al comportamento del personale che si relaziona con i clienti
- Servizio assistenza clienti, se i clienti sono insoddisfatti della velocità e della qualità delle risposte alle richieste di supporto del cliente
- Direzione Generale, se per i clienti sono significativi il prezzo e il valore (percepito dai clienti)

**Commented [9A28]:** Adattare e identificare tutti i servizi e funzioni che è necessario informare.

#### 4. RegISTRAZIONI CONSERVATE IN BASE A QUESTO DOCUMENTO

Nome della registrazione	Codice	Conservazione		Responsabilità
		Tempo min.	Luogo	
Questionario di Soddisfazione del Cliente	PR.14.1	2 anni	[ufficio di [funzione]]	[funzione]
Report della Soddisfazione Cliente	PR.14.2	2 anni	[ufficio di [funzione]]	[funzione]
Monitoraggio della Soddisfazione Cliente	PR.14.3	2 anni	[ufficio di [funzione]]	[funzione]

**Commented [9A29]:** Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer di [funzione].

#### 5. Allegati

- Allegato 1 – Questionario di Soddisfazione del Cliente
- Allegato 2 – Report della Soddisfazione Cliente
- Allegato 3 – Monitoraggio della Soddisfazione Cliente