



X	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
2	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
3	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
4	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
5	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:

Allo scopo di rendere sempre più efficiente il nostro servizio clienti, Le chiediamo di comunicarci le Sue valutazioni attraverso il presente questionario che preghiamo di compilare in ogni sua parte.

Indichi il Suo giudizio in relazione all'importanza ed al livello di soddisfazione sulla base della seguente scala dei valori:

1 per nulla soddisfatto, **2** poco soddisfatto, **3** mediamente soddisfatto, **4** soddisfatto, **5** molto soddisfatto

Interfaccia cliente/fornitore

1. Facilità nell'entrare in contatto con i nostri referenti
2. Cordialità nei contatti telefonici
3. Capacità di comprendere le specifiche esigenze del cliente
4. Qualità dei processi amministrativi

Commerciale

5. Chiarezza della documentazione commerciale
6. Completezza della gamma dei prodotti offerti
7. Grado di innovazione e di conoscenza percepito nel contatto commerciale
8. Rapporto qualità/prezzo
9. Rispetto della tempistica

Tecnica

10. Livello tecnologico dei prodotti offerti
11. Facilità d'uso ed affidabilità dei prodotti

Post vendita

12. Orientamento alla soddisfazione del cliente
13. Efficacia dell'assistenza telefonica e/o a distanza
14. Tempestività degli interventi di assistenza
15. Efficacia degli interventi tecnici

Note, osservazioni e suggerimenti

Riempire qualsiasi delle due metà per selezionare l'opzione corretta. Si se desidera annullare, riempire entrambi parti. Provi a riempire completamente l'opzione senza uscire dal riquadro

Esempio:

X	1	2	3
a	█	█	█
b	█	█	█

→ { 1-a
2-b
3-b

