



Nella consapevolezza dell'importanza strategica di sviluppare un reale orientamento al cliente basato sulla comprensione delle Sue esigenze, chiediamo la Sua preziosa collaborazione: la compilazione della scheda allegata ci permetterà di capire meglio dove migliorare.

Ringraziandola anticipatamente per la collaborazione, cogliamo l'occasione per porgerLe i più cordiali saluti.

Sede operativa

CRITERI DI VALUTAZIONE	INSODDISFATTO		NELLE ASPETTATIVE		PIENAMENTE SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5	6
Comunicazione: Rapporti con il personale, efficacia degli strumenti di comunicazione, uso di linguaggi comprensibili	1	2	3	4	5	6
Comprensione del Cliente: Impegno a conoscere le aspettative ed esigenze dei clienti	1	2	3	4	5	6
Cortesìa: Gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale operativo e di staff	1	2	3	4	5	6
Credibilità: Affidabilità, onestà, immagine aziendale, rispetto dell'ambiente	1	2	3	4	5	6
Capacità di risposta: Disponibilità a esaminare le richieste e fornire prontamente risposte esaustive	1	2	3	4	5	6
Attendibilità: Capacità di rispettare gli impegni presi nell'offerta	1	2	3	4	5	6
Rispondenza alle aspettative: Capacità di individuare i bisogni specifici e convertirli in requisiti di servizio	1	2	3	4	5	6
Rapporto qualità prezzo: Adeguatezza del prezzo di vendita alla qualità del servizio	1	2	3	4	5	6

Personale di guida

CRITERI DI VALUTAZIONE	INSODDISFATTO		NELLE ASPETTATIVE		PIENAMENTE SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5	6
Cortesìa: Gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità	1	2	3	4	5	6

Mezzo

CRITERI DI VALUTAZIONE	INSODDISFATTO		NELLE ASPETTATIVE		PIENAMENTE SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5	6
Pulizia interna ed esterna	1	2	3	4	5	6
Adeguatezza: adeguatezza del mezzo per le necessità richieste	1	2	3	4	5	6



GRUPPO BIZZARRO

**Modulo
Questionario di Soddisfazione (Trasporti)**

REV 0 del 05/10/2007

Servizio

CRITERI DI VALUTAZIONE	INSODDISFATTO		NELLE ASPETTATIVE		PIENAMENTE SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5	6
Puntualità: rispetto degli orari						

Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio

Ditta: _____

Compilatore: _____

Funzione ricoperta _____

Data e firma _____