



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 _____