

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Gentile cliente,

La invitiamo a dedicare pochi minuti del Suo tempo alla compilazione del questionario che segue; ci aiuterà insieme ad eventuali Suoi suggerimenti a migliorare i nostri servizi. La ringraziamo anticipatamente per la Sua collaborazione.

Il questionario potrà essere restituito compilato a mezzo fax allo: 095/2830140 oppure per email a: info@certyceq.it

Istruzioni per la compilazione

Attribuite agli argomenti oggetto di indagine un grado di importanza, indicandolo nella colonna A, tramite il punteggio che vi proponiamo:

0: per nulla importante; 1: poco importante 2: importante 3: molto importante

Attribuite in seguito un punteggio al servizio fornito da CERTYCEQ, indicandolo nella colonna B, in relazione all'argomento:

0: per nulla soddisfatto 1: poco soddisfatto 2: soddisfatto 3: molto soddisfatto

Per la voce "trend" indicare con una freccia se il Vostro grado di soddisfazione è in aumento (↑), è stabile (↔), o se ha subito una diminuzione (↓).

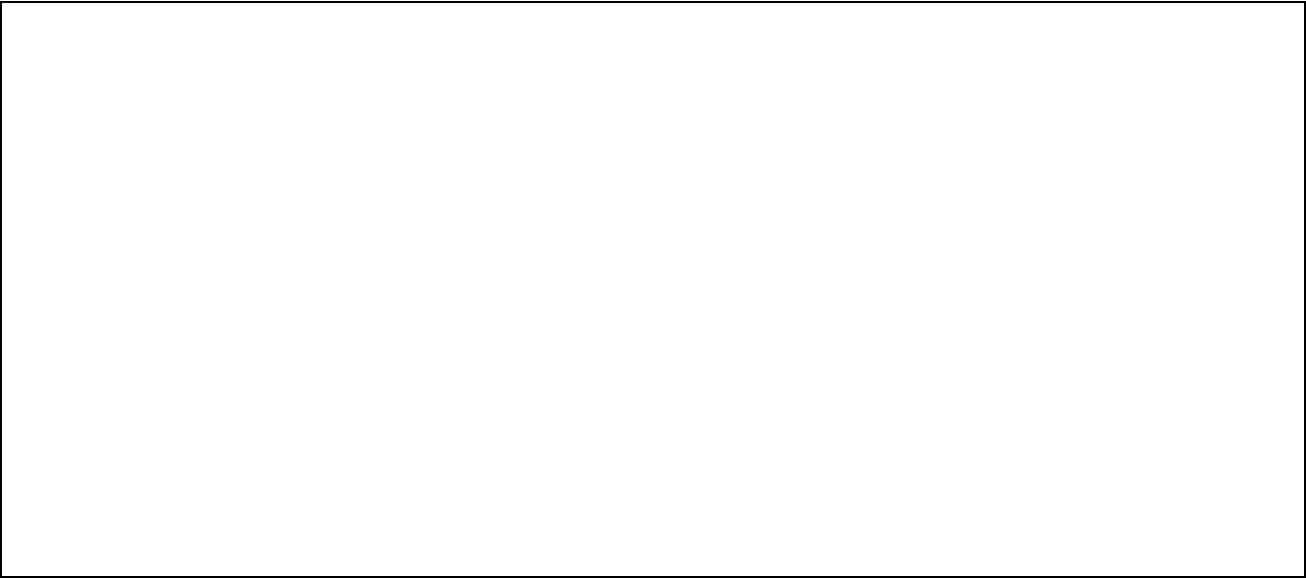
Se ritenete opportuno evidenziare la nostra valutazione rispetto ad altri argomenti non esplicitati, indicateli nelle caselle "Altro" specificando l'argomento e procedendo all'attribuzione del grado di importanza e alla valutazione

Argomento	A Importanza	B Vs. Valutazione	RISERVATO A CERTYCEQ		Trend
			Punteggi o pieno	Punteggio CERTYCEQ	
Facilità di accesso al servizio	A1	B1	A1*3	A1*B1	
Tempi di attivazione	A2	B2	A2*3	A2*B2	
Modalità di comunicazione	A3	B3	A3*3	A3*B3	
Facilità di accesso alle informazioni (sito, risposte telefoniche, etc.)	A4	B4	A4*3	A4*B4	
Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	A5	B5	A5*3	A5*B5	
Competenza del gruppo di audit	A6	B6	A6*3	A6*B6	
Conduzione dell'audit presso la Vs. organizzazione	A7	B7	A7*3	A7*B7	
Valore del servizio rispetto alla spesa sostenuta	A8	B8	A8*3	A8*B8	
Totale					

Avete ricevuto reclami o avete registrato non conformità in relazione all'oggetto dei servizi forniti da CERTYCEQ? SI - NO

Descrizione del/i reclamo/i o della non conformità:

Eventuali Vs. suggerimenti:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for providing feedback or suggestions. It occupies the upper half of the page.