

	<b>AG13-2 – ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTE</b>	Ed.03
		Rev. 00
		02/10/10
		Pagina 1 di 2

## **ANALISI “SODDISFAZIONE CLIENTI”**

Gentile Cliente,

le scriviamo per informarla su quanto emerso dall’ultima analisi sul gradimento ottenuto tramite i questionari ricevuti negli scorsi mesi.

Grazie al Sistema di Gestione Qualità presente in azienda la Cilca srl lavora costantemente in un’ottica di “miglioramento continuo” ponendo sempre più l’attenzione sulla soddisfazione del Cliente.

I criteri di valutazione dei dati definiti dal Responsabile Qualità e dalla Direzione sono i seguenti:

- Con una votazione media da **0 a 2** si ritiene la valutazione **INSUFFICIENTE** e si attuano azioni di miglioramento entro 3 mesi;
- Con una votazione media **entro il 3** si ritiene la valutazione **SUFFICIENTE** e si attuano azioni preventive se ritenute necessarie entro l’anno;
- Con una votazione **oltre il 4** si ritiene la valutazione **SODDISFACENTE** e quindi le azioni andranno pianificate in base alle reali esigenze di miglioramento del servizio.

Grazie a quanto emerge dall’analisi il Responsabile Qualità, in collaborazione con i Responsabili di funzione, identifica le eventuali aree di miglioramento ed attiva le azioni preventive e/o correttive in base ai risultati ottenuti.

Riteniamo che questo tipo di collaborazione sia molto importante e costruttivo per rafforzare sempre più la partnership tra Cliente e Fornitore. E’ quindi molto Importante per noi ottenere informazioni continuative. Ogni suggerimento, ogni consiglio ricevuto saranno validi spunti di riflessione.

RingraziandoVi anticipatamente per la cortesia e la collaborazione dimostrata Vi salutiamo cordialmente.

... S.r.l.  
 Responsabile Qualità  
 G...

	<b>AG13-2 – ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTE</b>	Ed.03
		Rev. 00
		02/10/10
		Pagina 2 di 2

**ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTE**

	<b>VOTO MEDIO</b>
<b>Servizio</b>	
<b>Prodotto</b>	
<b>Soddisfazione generale sull'azienda</b>	
<b>Media generale di tutte le risposte fornite</b>	
<b>CONCLUSIONI:</b>	