

Checklist: il tuo processo di feedback sollecitato è conforme e efficace?

Strumento operativo per quality manager — basato sulla ISO 9001 e sulle best practice internazionali

N.	Punto di verifica	Punto ISO	Livello minimo (conformità)	Livello eccellenza (efficacia)	Stato	Note / azioni
AREA 1 — Progettazione del sistema di raccolta						
1	Metodi di raccolta del feedback definiti e documentati	9.1.2	Esiste almeno un metodo definito (es. questionario annuale)	Mix di metodi (NPS + CSAT + CES) scelti in base al contesto aziendale e ai touchpoint critici		
2	Frequenza di raccolta stabilita e rispettata	9.1.2	Frequenza definita (es. annuale) e rispettata	Frequenza differenziata: feedback transazionale in tempo reale + NPS relazionale trimestrale/semestrale		
3	Canali multipli attivati (non solo questionari)	9.1.2 nota	Questionario di soddisfazione + registro reclami	Questionari + indicatori indiretti (resi, retention, riacquisto, reclami in garanzia, quote di mercato) incrociati sistematicamente		
AREA 2 — Qualità del questionario						
4	Domande neutre, non orientate	9.1.2	Le domande non contengono suggerimenti espliciti sulla risposta	Questionario validato con test pilota; include domande "falsificanti" (es. "qual è stata la parte più frustrante?")		
5	Lunghezza del questionario ottimizzata	Best practice	Meno di 15 domande	3-7 domande mirate + 1 domanda aperta; completamento < 5 minuti; ottimizzato per smartphone		
6	Timing di invio appropriato	Best practice	Il questionario viene inviato ai clienti	CSAT/CES entro 24h dall'interazione; NPS su cadenza fissa; nessun invio nei periodi di picco del cliente		
AREA 3 — Analisi e utilizzo dei dati						
7	I dati vengono analizzati (non solo raccolti e archiviati)	9.1.3	I risultati aggregati vengono calcolati periodicamente	Analisi per trend, segmento cliente, tipologia di interazione; correlazione con indicatori indiretti; analisi di Pareto sui pattern ricorrenti		
8	I risultati alimentano il riesame di direzione con trend	9.3.2 c)	Il dato di soddisfazione è presente tra gli input del riesame	Presentazione con trend multi-periodo, root cause dei cali, azioni proposte con tempistiche e responsabilità, collegamento agli obiettivi qualità		

9	I feedback negativi attivano il processo di azione correttiva	10.2	I reclami formali sono gestiti come non conformità	Anche i feedback negativi non classificati come reclami vengono analizzati; root cause analysis sistematica; verifica dell'efficacia delle azioni		
AREA 4 — Chiusura del cerchio con il cliente						
10	Il cliente riceve comunicazione sulle azioni intraprese	8.2.1 c)	Il cliente riceve risposta ai reclami formali	Chiusura del cerchio entro 48h; comunicazione proattiva anche per feedback non negativi; il cliente sa cosa è cambiato grazie al suo input		
11	Esiste l'evidenza che il feedback ha generato miglioramenti concreti	10.1 / 10.3	Almeno un esempio di miglioramento derivato dal feedback nell'ultimo anno	Portfolio documentato di miglioramenti generati dal feedback; impatto misurabile su KPI (fidelizzazione, NPS, riduzione reclami)		
12	Il processo è riesaminato e migliorato periodicamente	9.1.2 + 10.3	Il questionario è lo stesso da anni ma viene comunque somministrato	Review annuale del processo di raccolta: tassi di risposta monitorati, domande aggiornate, nuovi canali valutati, benchmark di settore confrontati		

Istruzioni: per ogni punto, seleziona lo stato nella colonna F (Conforme / Eccellente / Da migliorare / Non applicabile). Usa la colonna G per annotare azioni specifiche, responsabilità e scadenze.

Legenda stati: Eccellente = il processo supera il requisito minimo e adotta le best practice | Conforme = il requisito normativo è soddisfatto al livello minimo | Da migliorare = gap identificato, serve intervento | Non applicabile = il punto non si applica al contesto dell'organizzazione