



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTI

Data: \_\_\_\_\_ Azienda: \_\_\_\_\_

Nome compilatore: \_\_\_\_\_ Funzione: \_\_\_\_\_

- 1) Secondo Lei, tutti gli impiegati che hanno un contatto diretto con i clienti (per telefono, di persona) hanno un comportamento corretto e professionale?
- 2) Quando Lei ha un contatto telefonico con la nostra impresa, gli addetti, generalmente, le forniscono risposte esaurienti?
- 3) Si è mai lamentato del comportamento degli impiegati della nostra impresa?
- 4) Secondo Lei, la nostra impresa si sforza costantemente per migliorare la qualità e l'accuratezza della comunicazione col cliente (esempio: accelerare il tempo di risposta, eliminare imprecisioni nelle fatture ed offrire un'assistenza tecnica più efficace)?
- 5) Tutti gli impiegati con cui Lei comunica, si presentano prima di servirla?
- 6) Ha notato miglioramenti nel comportamento tenuto dai dipendenti nei suoi riguardi?
- 7) Gli impiegati si impegnano a trovare nuovi modi per soddisfare le sue esigenze?
- 8) Secondo Lei, il personale è ben informato sui prodotti e servizi offerti?
- 9) Il personale che Lei contatta, le ha chiesto consigli su come migliorare il servizio offerto?
- 10) Lei ritiene che tali consigli vengano poi tenuti in considerazione dai dirigenti?
- 11) Le sono stati mai chiesti pareri sulla qualità del servizio fornitoLe?
- 12) Secondo Lei, l'organizzazione coinvolge i clienti per conoscere meglio le loro esigenze?
- 13) Lei è mai stato contattato al fine di partecipare a "gruppi focalizzati", ossia gruppi di clienti che esprimono pareri su un nuovo prodotto?
- 14) L'impresa le chiede periodicamente qual è il suo interesse per i propri prodotti?
- 15) Le è mai stato sottoposto un questionario per esprimere le sue opinioni sulla nostra azienda?
- 16) Al termine dell'indagine, Lei è stato informato dei risultati raggiunti?
- 17) Tali risultati Le sono stati presentati in modo semplice?



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTI

- 18) E' stato, inoltre, informato degli eventuali miglioramenti attuati?
- 19) L'organizzazione si preoccupa di curare i dettagli dei suoi prodotti?
- 20) Secondo Lei, l'impresa si confronta costantemente con i risultati dei concorrenti?
- 21) Le sono mai state chieste informazioni sulla qualità di prodotti e servizi della concorrenza?
- 22) L'impresa si preoccupa di capire quali siano per Lei i propri punti di forza e debolezza rispetto ai concorrenti?
- 22) Le è mai stato chiesto con che frequenza Lei usa il prodotto?
- 23) Hai mai visitato il nostro sito Web?