



RILEVAZIONE PRIMO IMPATTO ORGANIZZAZIONE SULLA CLIENTELA

DOMANDE	RISPOSTE			
	Mai	Ogni tanto	Spesso	Molto spesso
Mi si risponde al terzo squillo del telefono				
La persona che risponde è gentile e cordiale				
Aspetto per trenta secondi di essere passato all'interno desiderato				
Vengo messo in comunicazione con la persona giusta				
L'azienda si trova in una posizione comoda e facile da trovare				
L'ambiente è caloroso e invitante				
Gli orari sono comodi				
Il personale saluta sempre				
I prezzi sono adeguati ai prodotti / servizi				
Ricevo un valore corrispondente al denaro che spendo				
Ricevo un'attenzione personalizzata				
I miei reclami vengono risolti subito in modo soddisfacente				
Il personale si interessa alle mie esigenze				
Vengo consultato nelle decisioni che riguardano i miei acquisti				
Sono soddisfatto del trattamento che ricevo				
Preferisco questo servizio a quello chi chiunque altro				
Tornerò a servirmi di questo fornitore				
Manderò altri clienti				