

BARTOLI SRL

SS 130KM 14,300

09033 – DECIMOMANNU (CA)

TEL. 070/961468

E-MAIL info@bartoligroup.it

Spett. Cliente,

nell'ambito del nostro Sistema di gestione per la Qualità e in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2000 che lo regola, stiamo svolgendo un'indagine per definire la valutazione del livello di qualità dei nostri "prodotti/servizi" da parte della nostra Clientela.

Il questionario allegato è uno strumento per ottenere informazioni sia riguardo all'importanza relativa dei diversi fattori che concorrono alla soddisfazione del Cliente, sia sulle prestazioni dell'Istituto.

In tal modo potremo individuare gli ambiti d'intervento da fare oggetto nel futuro di specifiche azioni di miglioramento, privilegiando le aree nelle quali non siamo ancora all'altezza delle Vostre aspettative.

Vi saremmo pertanto grati se voleste compilare e restituirci l'allegato questionario in ogni sua parte (se lo desiderate, anche anonimamente), nonché farci presenti, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare, così da essere sempre più capaci di rispondere alle Vostre esigenze.

Grati del tempo dedicatoci e della Vostra collaborazione, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti

All.: 1. Questionario sulla soddisfazione del cliente

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:

Esprimete il Vostro giudizio cercando la lettera prescelta nella colonna della soddisfazione (prestazioni rese dall'istituto in quell'ambito).

Nell'ultima pagina potete indicare suggerimenti, commenti o indicazioni per azioni migliorative, o rilevare situazioni in cui non abbiamo risposto adeguatamente alle Vostre esigenze.

Infine apponete la data (e la firma e/o timbro, se non desiderate l'anonimato), e restituite per mezzo posta, di persona o tramite fax al n. 070/961468

Cliente:

BARTOLI SRL
SS 130KM 14,300
09033 – DECIMOMANNU (CA)
TEL. 070/961468
E-MAIL info@bartoligroup.it

**QUESTIONARIO PER IL MONITORAGGIO SUL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Indirizzo:

Ha compilato il questionario

Funzione ricoperta:

N = NO P = POCO A = ABBASTANZA M = MOLTO
ME = MEDIOCRE S = SUFFICIENTE B = BUONO O = OTTIMO

SODDISFAZIONE

1. Il personale con cui desidera parlare è facilmente rintracciabile?	N	P	A	M
2. Il personale risponde cordialmente e in forma esauriente?	N	P	A	M
3. Una volta esposti, i problemi tecnici e le Vostre richieste vengono risolti in modo efficace e tempestivo?	N	P	A	M
4. Vengono proposte soluzioni innovative e possibilità di miglioramento?	N	P	A	M
5. I nostri tempi di realizzazione sono adeguati?	N	P	A	M
6. I nostri tempi totali di consegna dell'opera sono adeguati?	N	P	A	M
7. Ritenete adeguata la nostra capacità di far fronte a richieste particolarmente urgenti o comunque anomale?	N	P	A	M
8. Eventuali problematiche di cantiere vengono risolte in modo soddisfacente e in tempi brevi?	N	P	A	M
9. Ritenete adeguata la qualità del servizio ricevuto ?	N	P	A	M
10. Come ritenete il rapporto con l'ufficio amministrativo?	N	P	A	M
11. Come ritenete il rapporto con l'ufficio operativo?	N	P	A	M
12. Le documentazioni prodotte sono chiare?	N	P	A	M
13. Qual è il Vostro giudizio globale?	ME	S	B	O

NOTE, SUGGERIMENTI, COMMENTI:

data:

timbro / firma

**QUESTIONARIO PER IL MONITORAGGIO SUL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

RISERVATO

DOMANDE 1-12:

Attribuire ad ogni risposta della colonna "Soddisfazione" i seguenti punteggi:

N = 0 P = 0 m = 4 A = 8

I risultati delle prime 11 domande così calcolati evidenziano con il punteggio minore le domande in cui l'intervento migliorativo è più urgente, perché le nostre prestazioni non sono all'altezza dell'importanza che il cliente attribuisce alla materia.

DOMANDA 13:

ME = 0 S = 0 B = 4 O = 8

Questa domanda fornisce un giudizio globale dell'apprezzamento che l'Ente ottiene dal cliente.

PUNTEGGI DI RIEPILOGO TRA TUTTI I QUESTIONARI RICEVUTI:

Per ottenere una valutazione complessiva delle risposte date dai clienti, è sufficiente sommare le risposte alla stessa domanda di tutti i questionari: i valori più bassi indicano gli ambiti in cui intervenire per primi.