

SONDAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Spettabile CLIENTE

la preghiamo di rispondere con la massima libertà e franchezza alle domande sottoriportate, che ci permetteranno di analizzare il ns. modo di operare e di avere indicazioni per migliorare .

1 ASPETTI COMMERCIALI E LOGISTICI

Aspetto		Valutazione / Voto									
A	Reperibilità dell'interlocutore o di un sostituto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	Capacità di risposta alle Vs. richieste commerciali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C	Capacità di risposta alle Vs. richieste tecniche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D	Tempi di risposta alle Vs. richieste tecniche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E	Rapporto qualità/prezzo del ns. prodotto/servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
F	Puntualità della consegna del prodotto/progetto/impianto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		↑ Molto insoddisfatto					Molto soddisfatto ↑				

2 ASPETTI TECNICO-QUALITATIVI

Aspetto		Valutazione / Voto									
a	Livello qualitativo delle ns. forniture	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b	Rispondenza del ns. prodotto/progetto/impianto alla Vs. richiesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c	Professionalità/capacità/comportamento del ns. personale tecnico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d	Pianificazione delle attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
e	Flessibilità del ns. personale tecnico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
f	I Vs. reclami vengono gestiti adeguatamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
g	Assistenza post-vendita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		. Molto insoddisfatto					Molto soddisfatto .				

3 COMMENTI / ASPETTATIVE / SUGGERIMENTI DEL CLIENTE

.....

.....

.....

La ringraziamo per la sua collaborazione.