

	Modulo soddisfazione della clientela	Rev. 00
		Data 01.10.2014
		Pagina 1 di 3

La qualità del prodotto risulta, in generale:

DATI RELATIVI AL PRODOTTO	Prodotto	Tipologia	Modello	BUONA	SUFFIC.	PESSIMA	

IMMAGINE COMPLESSIVA DELL'AZIENDA		BUONA	SUFFIC.	PESSIMA
	EFFICIENZA			
	PUNTUALITA'			
	AFFIDABILITA'			
	QUALITA' COMPLESSIVA			

OPERATIVITA' GENERALE	SI	NO
E' soddisfatto del suo acquisto?		
Suggerirebbe ad altre persone il nome della ditta da cui ha comprato?		
E' soddisfatto complessivamente dei prodotti acquistati?		
E' soddisfatto complessivamente dei servizi ricevuti?		
Se sono sopraggiunti disguidi, ne è stato tempestivamente informato?		
In caso di suo nuovo acquisto, tornerebbe a servirsi dalla stessa azienda?		

OPERATIVITA' DEL COMPARTO COMMERCIALE	SI	NO
La consulenza in fase di acquisto, da parte dell'addetto commerciale, l'ha soddisfatta?		
Ha dovuto attendere prima di essere accolto dall'addetto commerciale?		
Ritiene che il tempo trascorso in attesa sia accettabile?		
Le sono stati chiariti i procedimenti aziendali?		
La sala mostra ha avuto, su di lei, un'immagine positiva?		
L'addetto commerciale ha cercato di capire le sue esigenze?		
Le sono stati ben chiariti i vantaggi del prodotto in relazione alle sue esigenze?		
Se fatto, è soddisfatto del finanziamento propositole?		

IL SUO GIUDIZIO ED I SUOI SUGGERIMENTI SULLA FASE DI ACQUISTO:

OPERATIVITA' DEL COMPARTO TECNICO	SI	NO
Ritiene adeguata l'assistenza tecnica fornita?		
I tempi di consegna merce sono stati rispettati?		
E quelli di installazione?		

	Modulo soddisfazione della clientela	Rev. 00 Data 01.10.2014 Pagina 2 di 3
--	--------------------------------------	---

Nel caso di contatto telefonico ha avuto difficoltà nel ricevere informazioni?		
Ritiene accettabili i tempi di attesa al telefono?		
Ha ricevuto un'adeguata consulenza tecnica in relazione alle sue esigenze?		
E' soddisfatto del lavoro effettuato dagli installatori?		
Ci sono stati disguidi in fase di installazione?		
Le sono state fornite informazioni sull'uso e manutenzione dei prodotti?		
E' stato effettuato il collaudo a fine lavori?		
Ha ricevuto adeguate informazioni sull'assistenza offerta nel post-vendita?		

IL SUO GIUDIZIO ED I SUOI SUGGERIMENTI SULLA FASE TECNICA E DI INSTALLAZIONE:

Se lo spazio destinato al suo giudizio ed ai suoi suggerimenti non le fosse sufficiente usi pure un altro foglio.

La ringraziamo per la collaborazione e l'attenzione prestataci.

	Modulo soddisfazione della clientela	Rev. 00 Data 01.10.2014 Pagina 3 di 3
--	--------------------------------------	---

RANICA,

OGGETTO: MODULO SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Spett.le Cliente,

Nel ringraziarLa per avere preferito la nostra azienda per l'acquisto dei Suoi prodotti, ci è fatta cosa gradita comunicarLe che la nostra azienda è in fase di certificazione della qualità ISO 9001. A tal proposito in allegato Le rimettiamo "Modulo di soddisfazione della clientela" documento fondamentale per l'ottenimento della certificazione.

La preghiamo quindi di voler compilare e rispedirci il modulo sopra menzionato.

RingraziandoLa, cordialmente salutiamo.

3C GROUP SRL

Sergio Cavagnis