



Spett.le

Gentile Cliente,

nell'ambito della certificazione ISO 9001 della nostra società e con l'intento di offrire un servizio sempre migliore, le chiediamo di dedicarci qualche minuto per la compilazione del seguente questionario, che potrà restituirci tramite fax o e-mail. Le garantiamo l'assoluta riservatezza delle notizie fornite, che saranno utilizzate solo all'interno della nostra azienda. La ringraziamo per la collaborazione.

Indicatori di qualità	Valutazione	
Prima del suo ordine		
1. Cortesia e sollecitudine del personale commerciale e tecnico	<input type="checkbox"/> insoddisfatto <input type="checkbox"/> molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
2. Spiegazione delle caratteristiche dei servizi a cui era interessato	<input type="checkbox"/> insoddisfatto <input type="checkbox"/> molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
3. Illustrazione delle modalità per l'erogazione del servizio	<input type="checkbox"/> insoddisfatto <input type="checkbox"/> molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
4. Precisione e chiarezza nella definizione dei requisiti dell'offerta (prezzo, descrizione del servizio, ecc.)	<input type="checkbox"/> insoddisfatto <input type="checkbox"/> molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
Fornitura del servizio		
5. Cortesia e sollecitudine del personale operativo	<input type="checkbox"/> insoddisfatto <input type="checkbox"/> molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
6. Condizioni del prodotto a fine trasporto, e/o sollevamento, e/o montaggio	<input type="checkbox"/> insoddisfatto <input type="checkbox"/> molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
7. Rispetto dei tempi concordati per l'erogazione del servizio	<input type="checkbox"/> insoddisfatto <input type="checkbox"/> molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
8. Intervallo di tempo tra il suo ordine e l'erogazione del servizio	<input type="checkbox"/> insoddisfatto <input type="checkbox"/> molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto

Ora attribuisca una scala di importanza indicando, nelle caselle vuote, con **1** l'elemento che per lei è più importante, con **2** quello che segue in ordine di importanza, e così via sino all'elemento per lei meno importante che contrassegnerà con il numero **8**

1. Cortesia e sollecitudine del personale commerciale e tecnico	
2. Spiegazione delle caratteristiche dei servizi a cui era interessato	
3. Illustrazione delle modalità per l'erogazione del servizio	
4. Precisione e chiarezza nella definizione dei requisiti dell'offerta (prezzo, descr. servizio, ecc.)	
5. Cortesia e sollecitudine del personale operativo	
6. Condizioni del prodotto a fine trasporto, e/o sollevamento, e/o montaggio	
7. Rispetto dei tempi concordati per l'erogazione del servizio	
8. Intervallo di tempo tra il suo ordine e l'erogazione del servizio	
Infine, se vuole, in questo spazio può segnalare eventuali ulteriori carenze riscontrate o sue particolari esigenze che non sono state soddisfatte.	

Sottoscrizione del cliente: