

Gentile Cliente,

mediante questo questionario, Le chiediamo un po' del suo tempo finalizzato ad ottenere un sicuro contributo per raggiungere un miglioramento del servizio offerto dalla nostra azienda, e tramite il quale ci prefiggiamo di verificare la qualità del servizio costatandone il grado di soddisfazione. Pertanto, La preghiamo di compilare cortesemente la parte sottostante, consegnandola via fax 011.222.7879 (Torino) – 02.335.00302 (Settimo Milanese) oppure recapitandola a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: info@arcoservizi.it

Distinti saluti.

La Direzione

Ad ogni domanda l'intervistato dovrà esprimere un giudizio :				
Fattori della Qualità	Servizio Erogato			
	(4) mediocre	(5) insufficiente	(6) sufficiente	(7) buono
Caratteristiche del servizio				
Tempi di intervento in caso di guasto o disservizio				
Facilità nella segnalazione del guasto o disservizio				
Aspetti relazionali e comportamentali				
Professionalità del personale tecnico				
Accuratezza e cortesia del personale tecnico				
Accuratezza e cortesia del Call Center				
Servizi Aggiuntivi				
Utilità del servizio di Formazione e informazione				
Chiarezza voci in fattura				
Rispetto dell'Ambiente				
Attenzione all'ambiente				

⇒ Come giudica complessivamente il servizio erogato da **ARCOSERVIZI** nel suo rapporto qualità/prezzo in relazione ai servizi della concorrenza: *esprima il giudizio in scala da 1 a 4* _____

⇒ Individui le tre caratteristiche più importanti fra i seguenti fattori:

Caratteristiche del Servizio – Aspetti relazioni e comportamentali – Servizi Aggiuntivi – Rispetto dell'ambiente

1° Posto	
2° Posto	
3° Posto	
Data:	Cognome e Nome (Facoltativo)