

## QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Gentile Cliente, allo scopo di rendere un servizio che contribuisca al miglioramento delle nostre attività, gradiremmo avere un'opinione da Lei sul nostro operato.

La invitiamo a dedicare pochi minuti, esprimendo per ogni domanda il Suo giudizio in termini di importanza e di soddisfazione circa le prestazioni che Le abbiamo fornito.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, La preghiamo di inviarci il questionario a mezzo e-mail (marcozziautobus@gmail.com) o whatsapp (335.7055840). In alternativa può consegnarlo al nostro collaboratore.

Come compilare il questionario:

indicare l'importanza che ha per Lei ed il grado di soddisfazione raggiunto rispetto ai servizi proposti utilizzando la scala da 0 a 5, dove:

nr	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE
0	assolutamente non importante	inaccettabile
1	per nulla importante	qualità deludente
2	non molto importante	non allineato alle attese
3	abbastanza importante	in linea con le attese
4	molto importante	soddisfatto
5	estremamente importante	estremamente soddisfatto

porre una crocetta sul grado di importanza e soddisfazione prescelto:

SERVIZI	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE
Efficienza e disponibilità nell'assistenza	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Tempestività nelle risposte	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Confortevolezza del viaggio	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Rispondenza alle aspettative	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Adeguatezza delle informazioni fornite	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Condizioni igieniche dell'automezzo	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Esperienza e competenza del personale	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Tempestività nelle risposte	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEI NOSTRI SERVIZI:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

SUGGERIMENTI: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

VIAGGIO DEL \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

ITINERARIO PERCORSO \_\_\_\_\_