

Indagine sulla soddisfazione del cliente

DITTA	Città
Nome referente	Data

Note per la compilazione: qui di seguito è elencata una serie di affermazioni. Vi preghiamo di indicare fino a che punto siete d'accordo, cerchiando uno dei numeri posti a fianco di ciascuna di esse. Se siete in completo disaccordo, cerchiare il numero 1, se siete completamente d'accordo, fate un circolo attorno al 5. Se la vostra posizione al riguardo è meno netta, cerchiare uno dei numeri nel mezzo. Nell'ultima colonna fornite un Vostro giudizio da 1 a 3 sull'importanza della caratteristica messa in evidenza nell'affermazione. (1 = poca, 3 = molta)

AFFERMAZIONE	VALORE ASSEGNATO	PESO
	1= in completo disaccordo 5= assolutamente d'accordo	Importanza affermazione
Le offerte sono chiare ed esaurienti	1 2 3 4 5	1 2 3
Le fatture e i documenti di trasporto sono chiari e completi	1 2 3 4 5	1 2 3
Ad ogni problema sottoposto all'ufficio commerciale viene data adeguata e rapida risposta	1 2 3 4 5	1 2 3
Le Vs. esigenze e i Vs. obiettivi vengono recepiti e soddisfatti	1 2 3 4 5	1 2 3
Il rapporto qualità/prezzo dei prodotti è adeguato alle Vostre aspettative	1 2 3 4 5	1 2 3
Il prezzo dei predisersi/masterbatch è in linea con il prezzo di mercato	1 2 3 4 5	1 2 3
La progettazione di una nuova campionatura colore viene eseguita nei tempi prestabiliti	1 2 3 4 5	1 2 3
La richiesta del colore campione viene soddisfatta	1 2 3 4 5	1 2 3
La richiesta di modifiche e/o personalizzazioni viene accolta e sviluppata efficacemente dall'ufficio progettazione	1 2 3 4 5	1 2 3
I problemi che si presentano durante l'utilizzo del prodotto sono risolti tempestivamente	1 2 3 4 5	1 2 3
Il personale tecnico dimostra competenza nel fornire informazioni e soluzioni innovative	1 2 3 4 5	1 2 3
Non si riscontrano non conformità di prodotto	1 2 3 4 5	1 2 3
Non si riscontrano non conformità di servizio	1 2 3 4 5	1 2 3
Il prodotto fornito risponde pienamente alle Vostre esigenze (se <5 rispondere alla domanda finale sotto riportata)	1 2 3 4 5	1 2 3
Il servizio commerciale/logistico è affidabile	1 2 3 4 5	1 2 3
Le consegne dei prodotti sono conformi a quanto concordato	1 2 3 4 5	1 2 3
Gli imballi utilizzati sono adeguati	1 2 3 4 5	1 2 3

Quali aspetti ritiene possano essere migliorati?