

Modulo – Questionario Soddisfazione del Cliente Rev. 1 Ed. 1 del 01/01/2014

	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA	Modulo M - 24 Revisione 1 – Edizione 1
---	--	---

<p style="text-align: center;">Gentile CLIENTE,</p> <p>Le saremo grati se vorrà aiutarci a servirLa sempre meglio, rispondendo alle domande che troverà di seguito, apponendo una croce in corrispondenza del valore giudicato idoneo utilizzando una valutazione crescente da 1 a 10, dove 1 indica il minimo soddisfacimento e 10 quello massimo.</p> <p>Potrà consegnare il questionario a mano all'autista o inviarlo via fax 080/5370416 o via email controllore@miccolis-spa.it.</p>	<p style="text-align: center;">Data Compilazione</p>
1) L'efficienza del nostro call center risulta adeguata alle vostre aspettative ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
2) E' soddisfatto dei nostri mezzi di comunicazione agli utenti (volantini percorsi ed orari, sito web, fax, email, call center) Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
3) Ritiene adeguata la rete di rivendite presente sul territorio ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
4) Il servizio di Bigliettazione ON – LINE (Linea Statale Lecce-Napoli) lo ritiene soddisfacente ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
5) L'ufficio reclami ha risposto in modo esauriente ai suoi rilievi ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
6) Gli autobus sono confortevoli, efficienti e puliti ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
7) Il personale di guida è preparato e gentile ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
8) Gli orari da noi effettuati le sembrano adeguati ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
9) Considera le tariffe applicate dalla Miccolis spa adeguate al servizio ricevuto ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
10) La frequenza delle corse ed i tempi di attesa per l'arrivo del Bus alle fermate come lo considera ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
11) Pensa di tornare a viaggiare in futuro con la Miccolis spa ? <p style="text-align: center;">SI NO</p>	
Suggerimenti	

Il Responsabile Qualità