

Modulo – Questionario Soddisfazione del Cliente Rev. 1 Ed. 1 del 01/12/2012

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

| Gentile CLIENTE , 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 un valore da 1 a 10, dove 1 indica il minimo soddisfacimento e 4 quello massimo. Potrà consegnare il questionario a mano all'autista o inviarlo via fax 0805370416 o via email quality@miccolis-spa.it . | Data Compilazione |
|---|--------------------------|
| 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 ? <div style="text-align: center;">SI NO</div> | |

Suggerimenti

Sezione facoltativa:

Nome e cognome _____ Tessera _____ Città _____

Indirizzo _____

D.lgs. 196/03 – Acquisizione del consenso dell'interessato

In relazione al Dlgs. 196/03 relativo al trattamento dei dati personali, dichiaro di aver preso visione dell'informativa relativa al trattamento dei miei dati. Premesso che, come indicato al punto D3 dell'informativa di cui sopra, i miei dati personali potranno essere utilizzati per finalità statistiche, per l'elaborazione dei dati relativi alla soddisfazione del cliente e/o per l'invio di comunicazioni relative a quanto da me segnalato.

ACCOSENTO [] NON ACCOSENTO []

All'invio di dette comunicazioni ed al trattamento dei miei dati personali per le finalità indicate ai punti D1 – D2 dell'informativa

LUOGO

DATA

FIRMA