



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE



Quest. N° _____

Azienda compilatrice del Questionario: _____

Cod. Cliente: _____

Agente: _____

		scarso	insuff.	suff.	buono	ottimo
		1	2	3	4	5
1	QUALITA' DEL SERVIZIO					
1.1	Disponibilità linee telefoniche					
1.2	Centralino (cortesia e smistamento veloce)					
1.3	Catalogo dei prodotti					
1.4	Contatti telefonici (cortesia e disponibilità)					
1.5	Supporto commerciale per definizione prodotti					
1.6	Competenza tecnica					
1.7	Velocità di risposta					
1.8	Tempo di invio delle offerte					
1.9	Tempo di invio delle conferme d'ordine					
1.1	Servizio Agenti di zona					
1.1	Prontezza risoluzione eventuali reclami					
2	QUALITA' DEL PRODOTTO					
2.1	Gamma dei prodotti					
2.2	Contenuto tecnologico dei prodotti					
2.3	Qualità dei prodotti					
2.4	Rapporto qualità/prezzo					
2.5	Qualità imballi					
3	CONSEGNE					
3.1	Tempi di consegna					
3.2	Rispetto delle date di consegna concordate					
3.3	Flessibilità (evasione ordini urgenti)					
3.4	Spedizioni					
3.5	Pratiche amministrative					

Suggerimenti / vs. richieste di miglioramento :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data di compilazione : _____ il compilatore : _____