

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Vi preghiamo cortesemente di compilare il presente modulo, completando i dati 'Cliente', 'Compilatore' 'Funzione' posti nel cartiglio in basso, e di rispedirlo al più presto al seguente numero di fax: **0331 072 509** oppure allegandolo ad una mail e spedendolo all'indirizzo info@stellinigroup.com.

La presente rilevazione è motivata oltre che dal nostro interesse a servirVi sempre meglio anche dalle esigenze organizzative previste dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004 in funzione della quale adeguiamo il nostro Sistema Qualità verso il continuo miglioramento. Grazie e distinti saluti.

1) GIUDIZIO SULLA VOSTRA SODDISFAZIONE IN MERITO ALLE NOSTRE FORNITURE E SERVIZI

Indicare con (X) il Vostro giudizio sul nostro comportamento considerando la scala dei valori indicata.

Area del Sistema	Fattore	Descrizione del Fattore di Soddisfazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto
			5	4	3	2	1
COMMERCIALE	1	Tempo di risposta alla Vostra richiesta di listini / prezzi / tempistiche					
	2	Tempo medio di consegna dei prodotti / servizi					
	3	Rapporto qualità-prezzo dei nostri prodotti / servizi					
	4	Qualità del nostro sito internet					
	5	Qualità della documentazione commerciale (<i>brochures, flyers,..</i>)					
	6	Qualità competenza e risposta dei nostri rappresentanti					
PRODUZIONE	7	Capacità di risposta a Vostre richieste urgenti					
	8	Capacità di comprensione dettagliata della Vostra richiesta					
	9	Capacità di risposta e chiarezza del nostro help-desk					
	10	Puntualità nella consegna / erogazione dei prodotti / servizi					
	11	Efficacia della soluzione dei prodotti / servizi da noi consegnati / erogati					
	12	Documentazione fornita a corredo dei prodotti / servizi					
	13	Efficienza nella tracciabilità dei fatti in relazione al servizio erogato					
QUALITÀ	14	Qualità dei servizi di programmazione di progetti e attività					
	15	Tempi di gestione trattamento del prodotto reso o servizio contestato					
	16	Gestione dei Vostri reclami e segnalazioni di problemi					
	17	Chiarezza e comprensione delle Schede Tecniche, certificazioni, rapporti di prova, ecc.					

2) QUALI SONO I 5 FATTORI PIU' IMPORTANTI TRA I 15 SUINDICATI

Dei 17 fattori suddetti, indicare con (X) i cinque che ritenete più importanti ai fini della Vostra soddisfazione (Per cortesia indicare soltanto CINQUE fattori).

Commerciale						Produzione							Qualità			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

3) EVENTUALI ULTERIORI GRADITI SUGGERIMENTI





STELLINI

TEXTILE GROUP



QCS Rev.2 del 13/06/2011 Pag. 2 di 2

Indicate liberamente idee e suggerimenti per il miglioramento del nostro sistema qualità.

CLIENTE:	
COMPILATORE:	
FUNZIONE:	
DATA:	

