**QSC - Questionario Soddisfazione Cliente**

 Gentile Cliente, al fine di rendere sempre più efficiente il nostro Servizio, Le chiediamo di comunicarci le Sue valutazioni attraverso il presente questionario che preghiamo di compilare in ogni sua parte.

 Ragione sociale 

Persona di riferimento 

Telefono 

Fax 

E-mail 

Indichi il Suo giudizio in relazione all’importanza ed al livello di soddisfazione sulla base della seguente scala dei valori:

**0** per nulla soddisfatto, **1** poco soddisfatto, **2** mediamente soddisfatto, **3** soddisfatto, **4** molto soddisfatto

*Interfaccia Cliente/Fornitore*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***D*omande** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Facilità nell'entrare in contatto con i nostri referenti |  |  |  |  |  |
| Cordialità nei contatti telefonici |  |  |  |  |  |
| Tempestività delle risposte |  |  |  |  |  |
| Capacità di comprendere le specifiche esigenze del cliente |  |  |  |  |  |
| Professionalità e competenza del personale |  |  |  |  |  |
| Qualità dei processi amministrativi |  |  |  |  |  |
| Chiarezza e completezza dei contenuti e delle informazioni presenti nel nostro sito internet |  |  |  |  |  |

*Commerciale*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domande** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Chiarezza della documentazione commerciale |  |  |  |  |  |
| Completezza della gamma dei prodotti offerti |  |  |  |  |  |
| Grado di innovazione e di conoscenza percepito nel contatto commerciale |  |  |  |  |  |
| Rapporto qualità/prezzo |  |  |  |  |  |
| Rispetto della tempistica |  |  |  |  |  |

*Tecnica*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domande** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Livello tecnologico dei prodotti offerti |  |  |  |  |  |
| Facilità d'uso ed affidabilità dei prodotti |  |  |  |  |  |

*Gestione Ricambi - Assistenza Post Vendita*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domande** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Orientamento alla soddisfazione del cliente |  |  |  |  |  |
| Efficacia dell'assistenza telefonica e/o a distanza |  |  |  |  |  |
| Tempestività degli interventi di assistenza |  |  |  |  |  |
| Efficacia degli interventi tecnici |  |  |  |  |  |

*Prodotto*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domande** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Si ritiene soddisfatto dell’ aspetto finale del materiale consegnatole (assali, semiassi, mozzi…) |  |  |  |  |  |
| È complessivamente soddisfatto delle modifiche apportate ad alcuni prodotti (attacchi, freni…) |  |  |  |  |  |

*Servizio*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domande** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| È soddisfatto dell’ attenzione ricevuta da per le questioni da Lei sottoposte alla persona di riferimento FAD |  |  |  |  |  |
| Si ritiene soddisfatto delle tempistiche e delle condizioni di consegna/ritiro della merce |  |  |  |  |  |

*Azienda*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domande** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| È soddisfatto dei distributori FAD |  |  |  |  |  |
| Complessivamente, si ritiene soddisfatto dall’ azienda FAD |  |  |  |  |  |

*Futuro*

|  |  |
| --- | --- |
| **Domande** | **Risposte** |
| Come cliente, come vede la sua relazione con FAD negli anni a seguire? |  |
| Come pensa che FAD possa soddisfarla in futuro? |  |
| Crede che FAD debba migliorare in qualcosa in particolare? |  |
| Se Si, Su quali punti dovrebbe focalizzarsi? |  |

*Segnalare qualsiasi tipo di soddisfazione e/o insoddisfazione*

*Segnalare qualunque suggerimento per un migliore servizio da parte nostra*

*Quali pensa che siano i Vantaggi/Svantaggi di FAD Vs. la Concorrenza?*

*La ringraziamo per aver dedicato il Suo tempo alla compilazione del questionario.*

*Data e luogo : \_\_ / \_\_ /\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Firma e timbro azienda : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

 *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*