	PROCEDURA OPERATIVA		DIREZIONE GENERALE - AID
	"SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"		
	P SGQ 9.1.2 – AID.DG.07		
	Rev.00	Data 11.05.2018	

Mod. 07 01/00

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Cliente: _____

Data: _____

Nell'ottica di una sempre maggior soddisfazione del cliente e del miglioramento dei prodotti/servizi offerto da AID, si richiede di compilare il seguente questionario.

1- Quanto vi potete ritenere soddisfatti del prodotto fornito/Servizio erogato da AID in termini di:

a. Qualità


- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

b. Tempestività di evasione ordine e consegna prodotto/erogazione servizio

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

c. Costo di gestione

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

	PROCEDURA OPERATIVA		DIREZIONE GENERALE - AID
	"SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"		
	P SGQ 9.1.2 – AID.DG.07		
	Rev.00	Data 11.05.2018	

2 - Rispetto alla capacità di comprendere e rispondere alle problematiche (siano esse tecniche o amministrative) e reclami di AID, si considera:

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

3 – Le Vostre osservazioni sono state tenute in debita considerazione nel corso dell'erogazione del prodotto/servizio richiesto?


- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

4 – Rispetto alla chiarezza, completezza e correttezza dei documenti di natura TECNICA prodotti da AID, Lei si ritiene:

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

5 – Rispetto alla chiarezza, completezza e correttezza dei documenti di natura AMMINISTRATIVA prodotti da AID, Lei si ritiene:

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

	PROCEDURA OPERATIVA		DIREZIONE GENERALE - AID
	"SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"		
	P SGQ 9.1.2 – AID.DG.07		
	Rev.00	Data 11.05.2018	

6 – Complessivamente quanto è soddisfatto dei servizi di informazione di AID?

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

7 - Raccomanderebbe AID ad altri in relazione ai prodotti/servizi offerti?


- Sicuramente si
- Probabilmente si
- Non so
- Probabilmente no
- Sicuramente no

8 - Se potesse scegliere tra più fornitori abbandonerebbe AID per un altro operatore?

- Sicuramente si
- Probabilmente si
- Non so
- Probabilmente no
- Sicuramente no

9 - Complessivamente, quanto ritenete soddisfatti della disponibilità e cortesia con cui il personale AID ascolta le Sue esigenze?

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

	PROCEDURA OPERATIVA		DIREZIONE GENERALE - AID
	"SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"		
	P SGQ 9.1.2 – AID.DG.07		
	Rev.00	Data 11.05.2018	

10 - Complessivamente quanto è soddisfatto del rapporto che ha con AID, tenendo conto di tutti gli aspetti del rapporto?

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

Ulteriori commenti per il miglioramento

Funzione responsabile dell'espressione della soddisfazione del cliente
Nominativo/firma del responsabile dell'espressione della soddisfazione del cliente (facoltativo)

Vi ringraziamo per la cortese collaborazione