

## Questionario/Rapporto soddisfazione Cliente

Gentile Cliente,

il presente questionario ha l'obiettivo di analizzare, migliorare e potenziare, tramite i Suoi giudizi e le Sue indicazioni, i servizi che Le offriamo per rendere sempre più efficace ed efficiente il nostro Sistema di Gestione Qualità. La esortiamo pertanto a voler compilare il questionario in ogni sua parte, annotando tutti gli eventuali suggerimenti e/o osservazioni che riterrà opportuni e che saranno valutati dal Responsabile per garantirLe un servizio migliore che rispecchi le Sue necessità. Il Suo giudizio verrà espresso in relazione all'importanza ed al livello di soddisfazione sulla base della seguente scala dei valori:

0: per nulla importante/soddisfatto
1: poco importante/soddisfatto
2: importante/soddisfatto
3: molto importante/soddisfatto

AREA TECNICA	IMPORTANZA				SODDISFAZIONE			
	0	1	2	3	0	1	2	3
Quesito								
1. Cortesia e professionalità nel modo di rispondere alle telefonate.								
2. Chiarezza, completezza e disponibilità nel fornire le informazioni richieste.								
3. Regolarità e tempestività nel fornire le informazioni richieste								
4. Leggibilità, completezza e trasparenza delle offerte.								
5. Semplicità nella compilazione della documentazione presente in laboratorio e sul sito.								
6. Chiarezza del rapporto contrattuale cliente-laboratorio.								
7. Capacità di ascoltare e dialogare per capire le esigenze del cliente.								
8. Competenza e professionalità nell'interazione con il cliente.								
9. Regolarità e tempestività nel fornire i risultati di prova in relazione alle esigenze del cliente.								
10. Adeguatezza delle modalità sia di ricevimento sia di consegna del campione per la prova.								
11. Adeguatezza del rapporto qualità/prezzo.								
12. Il sito internet <a href="http://www.realpreciousquality.com">www.realpreciousquality.com</a>								

## Questionario/Rapporto soddisfazione Cliente

### 13. OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI SUL SERVIZIO:

– Rispetto a quanto già fornito:

---



---

– Rispetto a quanto vorrebbe fosse effettuato:

---



---



---

AREA COMMERCIALE MARKETING	IMPORTANZA				SODDISFAZIONE			
	0	1	2	3	0	1	2	3
Quesito								
1. Cortesia e professionalità nel modo di rispondere alle telefonate.								
2. Chiarezza e comprensibilità dei regolamenti per il rilascio ed il mantenimento della Certificazione Aggiuntiva.								
3. Capacità del servizio di aumentare la competitività della Sua Azienda ed il valore aggiunto dei Suoi prodotti								
4. Capacità del servizio di garantire la Sua produzione.								
5. Adeguatezza del rapporto qualità/prezzo								
6. Adeguatezza del certificato di garanzia “card” nel garantire il prodotto finito								
7. OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI SUL SERVIZIO:								
– Rispetto a quanto già fornito:								
<hr/>								
<hr/>								
– In funzione di quanto vorrebbe fosse effettuato:								
<hr/>								
<hr/>								
<hr/>								

## Questionario/Rapporto soddisfazione Cliente

SITO INTERNET				
Utilizza il sito internet <a href="http://www.realpreciousquality.com">www.realpreciousquality.com</a> ? (barrare la casella corrispondente)	SI	NO		
Se NO perché _____				
In che misura ritiene che il sito internet:				
1. Soddisfi le Sue esigenze.	0	1	2	3
2. Gli allegati siano adeguati.	0	1	2	3
3. Le informazioni in esso contenute siano soddisfacenti.	0	1	2	3

Dati facoltativi:	
Nome Azienda: _____	
Indirizzo: _____	
FAX: _____	N° Telefono: _____
Persona che ha risposto al questionario:	
Nome: _____	Posizione _____ in
Azienda: _____	
(N:B: I dati raccolti, anche se personalizzati, saranno utilizzati a soli scopi statistici interni per l'implementazione del nostro Sistema di Gestione conforme alla norma UNI EN CEI ISO/IEC 17025:2005. L'eventuale diffusione degli stessi potrà avvenire solo ed esclusivamente in forma aggregata, ove non sarà possibile risalire all'origine del singolo compilatore)	

Data di compilazione del questionario: \_\_\_\_\_

Grazie per la disponibilità dimostrata e per il tempo dedicato.

### **INFORMATIVA dell'AZIENDA SPECIALE RPQ ai sensi dell'art.13 del Dlgs 30 Giugno 2003, n. 196**

Con la sottoscrizione della presente, il cliente autorizza ai sensi dell'art.13 del decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, al trattamento dei propri dati personali, ivi compresa la formazione e l'utilizzo di banche dati.

Il cliente può in qualsiasi momento richiedere per iscritto di integrare, aggiornare, rettificare o modificare i propri dati, nonché esercitare i diritti di cui all'art. 7 del DLgs 196/03.

Infine il cliente, dichiara di essere consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art.76 del D.P.R. 28.12.2000 n.445, in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi.

data, \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_