



MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: QUESTIONARIO 2017



Cliente:

FATTORI	IF	DOMANDE SPECIFICHE	VALUTAZIONE				
			1	2	3	4	5
GESTIONE DELLE OFFERTE		Celerità di presentazione delle offerte	1	2	3	4	5
		Chiarezza della proposta	1	2	3	4	5
		Supporto tecnico per la definizione del prodotto	1	2	3	4	5
		Gestione Campioni Iniziali	1	2	3	4	5
QUALITA' DEL PRODOTTO FORNITO		Livello qualitativo del prodotto	1	2	3	4	5
		Gestione documentale della non conformità	1	2	3	4	5
		Tempo di reazione relativo alla soluzione della non conformità	1	2	3	4	5
		Implementazione della soluzione tecnica alla non conformità	1	2	3	4	5
GESTIONE DELLE CONSEGNE		Puntualità delle consegne	1	2	3	4	5
		Esattezza delle q.tà consegnate	1	2	3	4	5
		Qualità del confezionamento e dell'imballo	1	2	3	4	5
		Esattezza e completezza dei dati riportati sull'etichetta	1	2	3	4	5
SERVIZI AL CLIENTE Customer SERVICE		Come valutate i tempi di risposta alle vostre richieste	1	2	3	4	5
		Capacità di comprensione della richiesta e correttezza nel dirigerla alla funzione preposta	1	2	3	4	5
		Gestione reclami	1	2	3	4	5
		Qualità nella relazione con l'interlocutore	1	2	3	4	5
GESTIONE AMMINISTRATIVA		Chiarezza dei documenti amministrativi	1	2	3	4	5
		Esattezza dei dati riportati nei campi dei documenti amministrativi (DDT, Fatture o altro)	1	2	3	4	5
		Tempi di invio dei documenti amministrativi	1	2	3	4	5
		Tempi di risposta ai quesiti legati all'amministrazione	1	2	3	4	5

DATA _____ FUNZIONE _____ FIRMA _____



MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: QUESTIONARIO 2017



TECNICO		Livello qualitativo del supporto tecnico fornito	1	2	3	4	5
		Chiarezza e completezza dei Format per il recupero dei dati tecnici sulle applicazioni	1	2	3	4	5
		Chiarezza e completezza dei dati inseriti nei disegni	1	2	3	4	5
		Valutazione dei dati tecnici relativi all'applicazione dei prodotti consigliati.	1	2	3	4	5
QUALITA' DEL RAPPORTO CON LE FUNZIONI		Competenza e la capacità di relazione della funzione Commerciale	1	2	3	4	5
		Competenza e la capacità di relazione della funzione Amministrativa	1	2	3	4	5
		Competenza e la capacità di relazione della funzione Tecnico	1	2	3	4	5
		Competenza e la capacità di relazione della funzione Pianificazione	1	2	3	4	5
		Competenza e la capacità di relazione della funzione Logistica	1	2	3	4	5
	100%						
<p>ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE IF = Importanza Fattori Indicare il grado di importanza percentuale (%) da Voi attribuito ai singoli fattori, in modo che il totale degli IF corrisponda al 100%.</p> <p>VALUTAZIONE: indicare il livello di soddisfazione da Voi percepito tenendo conto che il punteggio da 1 a 5 ha il seguente significato: 1 = scarso, 2 = insufficiente, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo</p>							
OSSERVAZIONI COMPLEMENTARI E SUGGERIMENTI							

DATA _____ FUNZIONE _____ FIRMA _____