

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Ci impegniamo a far sì che Voi possiate rimanere sempre nostri clienti, cercando quindi di darvi il massimo in termini di qualità dei prodotti, prezzi e disponibilità.

Per realizzare questo le Vostre informazioni sono indispensabili.

Il seguente questionario è disponibile anche per la compilazione direttamente online sul sito <http://www.italms.it/dga/>

Si prega di indicare nel questionario il Vostro grado di soddisfazione in base alle seguenti casistiche:

- A. INSODDISFATTO
- B. POCO SODDISFATTO
- C. ABBASTANZA SODDISFATTO
- D. MOLTO SODDISFATTO
- E. NON APPLICABILE

1. QUALITÀ DEI RAPPORTI INTERPERSONALI

	Inosoddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non applicabile
1.1. Tempi di risposta	A	B	C	D	E
1.2. Competenza tecnica	A	B	C	D	E
1.3. Disponibilità del personale	A	B	C	D	E
1.4. Contenuti del sito internet al fine di reperire le informazioni necessarie	A	B	C	D	E

2. QUALITÀ DEI PRODOTTI E DEL PROCESSO DI FORNITURA

	Inosoddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non applicabile
2.1. Adeguatezza dei prodotti alle specifiche applicazioni	A	B	C	D	E
2.2. Gamma dei prodotti	A	B	C	D	E
2.3. Qualità dei prodotti	A	B	C	D	E
2.4. Tempi di consegna	A	B	C	D	E
2.4.1. Tempi di consegna offerti	A	B	C	D	E
2.4.2. Rispetto ai tempi di consegna concordati	A	B	C	D	E
2.5. Prezzi di fornitura	A	B	C	D	E
2.6. Costi di trasporto per ritirare presso i nostri magazzini	A	B	C	D	E
2.7. Modalità di pagamento	A	B	C	D	E

3. PROSEGUO DEL RAPPORTO

	Inosoddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non applicabile
3.1. In generale è soddisfatto del rapporto che ha con la ITALMS	A	B	C	D	E

	Certamente NO	Probabilmente NO	Probabilmente SI	Certamente SI	Non risponde
3.2. Ha intenzione di continuare il rapporto che ha con la ITALMS	A	B	C	D	E
3.2.1. Se ha risposto NO ci vogliate indicare per quali motivi: (prezzi di fornitura, costi di trasporto, gamma prodotti etc)					

3.3. Note / osservazioni:

Grazie per aver dedicato il Vostro tempo alla compilazione del questionario, vogliate farcelo pervenire a mezzo fax 0734330269 o email info@italms.it

Con i migliori saluti e l'augurio di un buon lavoro.

Stefano Tarantini
Italms Srl