

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

Gentile Cliente,

per metterci nelle condizioni di offrirLe un servizio sempre più adeguato alle Sue esigenze, Le saremmo grati se risponderà al presente questionario apponendo una X in corrispondenza della Sua scelta.

CLIENTE.....	INDIRIZZO.....
CAP.....	CITTA'.....

1. Come considera- in termini di disponibilità/cortesia- il trattamento da Lei ricevuto dal nostro personale di ufficio?

Ottimo *Buono* *Discreto* *Sufficiente* *Pessimo*

2. Come giudica, in termini di chiarezza e completezza, il nostro materiale informativo (catalogo, brochure, sito internet) e tecnico (schede tecniche, fascicolo tecnico, listini)?

Ottimo *Buono* *Discreto* *Sufficiente* *Pessimo*

3. Come giudica i tempi di evasione relativamente alle offerte, listini, documentazione tecnica ed al materiale informativo (cataloghi, brochure) richiesti?

Ottimi *Buoni* *Discreti* *Sufficienti* *Pessimi*

4. Come giudica l'assistenza e la disponibilità del personale riguardo a chiarimenti su offerte, prezzi, documentazione tecnica?

Ottima *Buona* *Discreta* *Sufficiente* *Pessima*

5. Qual è il suo giudizio sui tempi di consegna?

Ottimo *Buono* *Discreto* *Sufficiente* *Pessimo*

6. Come giudica il prodotto nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità?

Ottimo *Buono* *Discreto* *Sufficiente* *Pessimo*

7. Come giudica il servizio nel suo complesso?

Ottimo *Buono* *Discreto* *Sufficiente* *Pessimo*

Suggerimenti e commenti:

DATA _____

FIRMA CLIENTE _____

MICROBIOTECH S.R.L.
CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE

Dear Customer,
In order to offer you a better service, we would be glad if you would answer the following questionnaire:

CUSTOMER.....ADDRESS.....
CITY.....COUNTRY.....

1. How do you consider, in terms of courtesy, the treatment you received from our office staff?

Very good *Good* *Quite Good* *Sufficient* *Bad*

2. How would you judge in terms of clearness and usefulness our informative (Brochures, Catalogues, Internet Site) and technical material (technical data sheets, technical data files)?

Very good *Good* *Quite Good* *Sufficient* *Bad*

3. How would you judge the lead times for receipt of our offers, price-lists, technical and informative material requested?

Very good *Good* *Quite Good* *Sufficient* *Bad*

4. How would you judge the treatment received from our staff regarding information on offers, prices and technical information?

Very good *Good* *Quite Good* *Sufficient* *Bad*

5. How would you judge our lead times for the delivery of your order?

Very good *Good* *Quite Good* *Sufficient* *Bad*

6. How would you judge our products in respect to your order requirements?

Very good *Good* *Quite Good* *Sufficient* *Bad*

7. How would you judge the service received in its entirety?

Very good *Good* *Quite Good* *Sufficient* *Bad*

Comments and suggestions:

Date _____

Signature _____