

## CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Cliente,

La preghiamo cortesemente di dedicare qualche minuto alla compilazione del presente questionario per consentirci di conoscere il livello qualitativo del servizio prestato e il grado di soddisfazione dei nostri clienti in modo da migliorare il nostro servizio rendendolo più vicino alle Vostre esigenze.

Le saremmo grati se volesse rinviarci il questionario compilato a mezzo fax al numero 085/4317468 oppure per posta alla nostra sede operativa di Pescara.

Si prega di segnare con una x la casella di giudizio con una scaletta di valori da 1 a 5 (1 scarso, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 eccellente).

<b>Dal momento del Vostro primo contatto con Kiwa, quanto siamo stati solleciti nel:</b>	1	2	3	4	5
Rispondere alle Vostre telefonate dal nostro ufficio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FornirVi informazioni sui servizi Kiwa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FornirVi un preventivo tempestivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FornirVi un preventivo chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispondere alle Vostre domande su Kiwa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Nella preparazione della verifica ispettiva iniziale per la certificazione:</b>	1	2	3	4	5
Abbiamo verificato la Vostra documentazione in tempi adeguati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il report di verifica della Vostra documentazione soddisfaceva le Vostre aspettative?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunicazione con il nostro Team di Verifica si è rilevata adeguata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La programmazione della Verifica Ispettiva (data, programma, ....) è stata adeguata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' stato chiaramente descritto il successivo processo di valutazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>La Verifica Ispettiva per la certificazione ha avuto luogo:</b>	1	2	3	4	5
I nostri valutatori sono stati professionali e gentili?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lo stile dei valutatori ed il loro metodo di valutazione ha soddisfatto le Vostre aspettative?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I rapporti e le osservazioni presentati dai nostri valutatori sono stati soddisfacenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valutate le competenze dei nostri valutatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>In merito alla attività di fatturazione:</b>	1	2	3	4	5
Vi abbiamo inviato la fattura tempestivamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fattura risultava chiara e corretta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' stata inviata alla persona ed indirizzo esatti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>La certificazione ha soddisfatto le Vostre aspettative in merito a:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Consegna tempestiva del certificato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilità del certificato e del logo a scopo promozionale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' stata inviata alla persona ed indirizzo esatti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità e correttezza del certificato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio complessivo su servizio fornito da Kiwa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Per quale dei servizi Kiwa, indicati nell'allegato, vorreste avere maggiori informazioni?

La presente indagine viene svolta in forma anonima. Siete comunque liberi di indicare il Vostro nominativo, se lo desiderate \_\_\_\_\_

Inoltre Vi chiediamo cortesemente di volerci indicare quanto segue:

n° dipendenti: < 20                      < 50                      <100                      <200                      <500                      >500

Settore EA: \_\_\_\_\_

Localizzazione dei siti produttivi certificati (provincia): \_\_\_\_\_

Normativa di riferimento della Vostra certificazione: \_\_\_\_\_

**\*\*\*\* GRAZIE PER LA VOSTRA GENTILE COLLABORAZIONE \*\*\*\***