

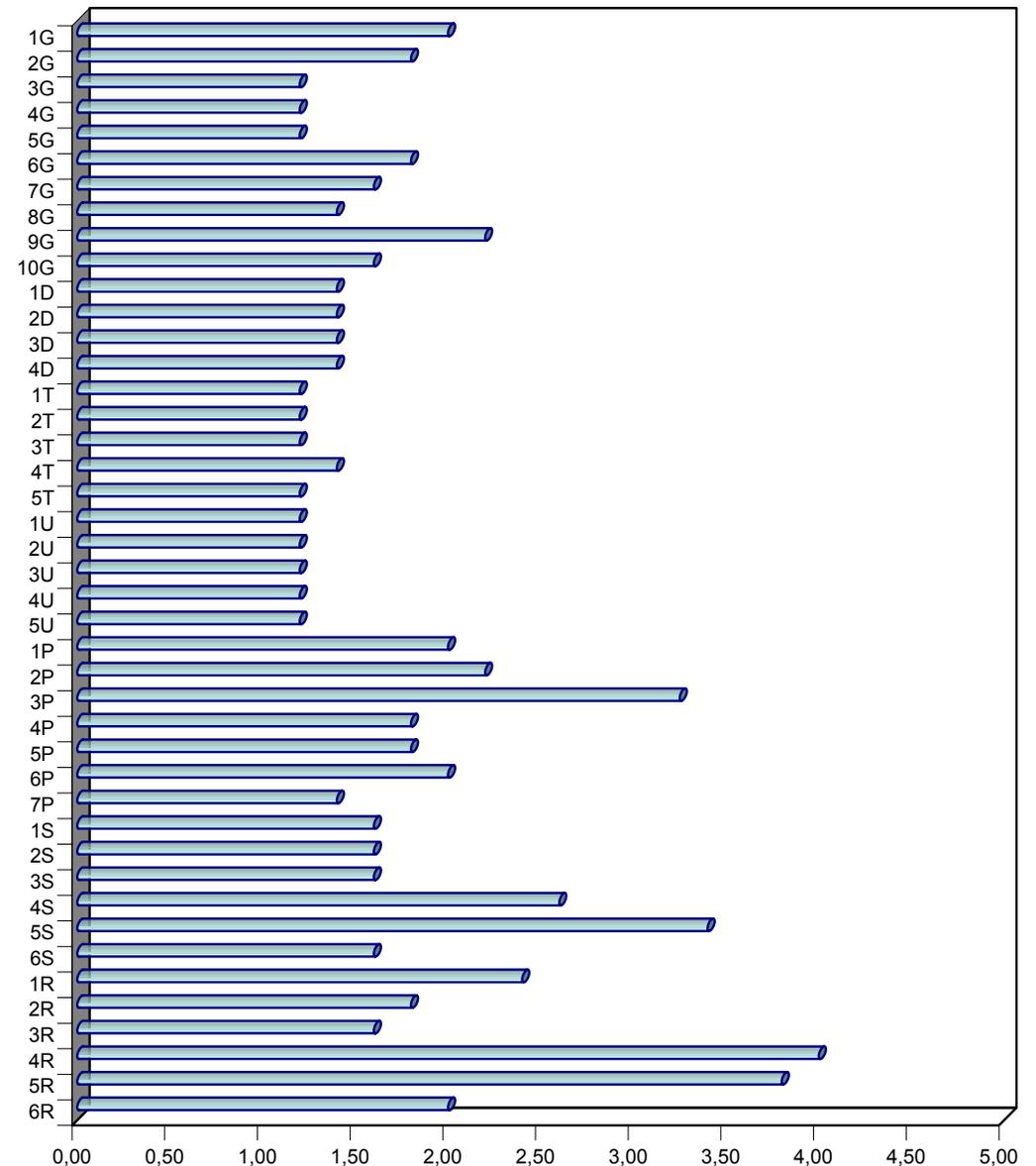


GRAFICO SODDISFAZIONE CLIENTI

(MEDIA DEI MODULI COMPILATI) (Agg. il 08.06.10)



GENERALE (G)		
1G	E' soddisfatto della Mylift rispetto alle Sue aspettative?	2,00
2G	E' soddisfatto della Mylift rispetto alle Sue esigenze?	1,80
3G	Come giudica la nostra capacità di comprendere le Sue esigenze?	1,20
4G	Come giudica la nostra capacità di soddisfarLa?	1,20
5G	Come giudica il grado di correttezza della Mylift?	1,20
6G	Come giudica la nostra tempestività a risponderLe?	1,80
7G	E' soddisfatto delle risposte che Le diamo?	1,60
8G	Consiglierebbe un prodotto o servizio Mylift ad un Suo amico / collaboratore?	1,40
9G	Ha avuto modo di conoscere altre società ascensoristiche?	2,20
10G	Come giudica il rapporto qualità/prezzo?	1,60
DOCUMENTAZIONE (D)		
1D	La documentazione tecnica che Le viene fornita è sufficientemente chiara?	1,40
2D	La documentazione tecnica che Le viene fornita è sufficientemente completa?	1,40
3D	La documentazione commerciale che Le viene fornita è sufficientemente chiara?	1,40
4D	La documentazione commerciale che Le viene fornita è sufficientemente completa?	1,40
PERSONALE TECNICO (T)		
1T	E' soddisfatto del loro comportamento?	1,20
2T	Lo considera cordiale?	1,20
3T	Lo considera disponibile?	1,20
4T	Lo considera preparato?	1,40
5T	E' soddisfatto delle informazioni che Le vengono date?	1,20
PERSONALE D'UFFICIO (U)		
1U	E' soddisfatto del loro comportamento?	1,20
2U	Lo considera cordiale?	1,20
3U	Lo considera disponibile?	1,20
4U	Lo considera preparato?	1,20
5U	E' soddisfatto delle informazioni che Le vengono date?	1,20
PRODOTTI (P)		
1P	Come considera l'affidabilità dei prodotti Mylift?	2,00
2P	Come giudica il prezzo dei nostri prodotti?	2,20
3P	Necessita di altri prodotti che la Mylift non è in grado di darLe?	3,25
4P	Come giudica il lato estetico dei nostri prodotti?	1,80
5P	Come giudica il grado di finitura dei nostri prodotti?	1,80
6P	Come giudica il grado tecnologico dei nostri prodotti?	2,00
7P	Come considera la facilità di utilizzo dei nostri prodotti?	1,40
SERVIZI (S)		
1S	E' soddisfatto della puntualità, dei tempi di consegna o intervento?	1,60
2S	E' soddisfatto degli interventi che vengono eseguiti sul suo ascensore?	1,60
3S	Come giudica il grado di finitura dei nostri lavori?	1,60
4S	Come giudica il prezzo dei nostri servizi?	2,60
5S	Necessita di altri servizi che la Mylift non è in grado di darLe?	3,40
6S	E' soddisfatto di come effettuiamo la manutenzione sui Suo ascensore?	1,60
RECLAMI (R)		
1R	Ha dovuto formulare dei reclami?	2,40
2R	La Mylift è intervenuta tempestivamente alla soluzione del problema?	1,80
3R	Come giudica la nostra capacità di eliminare definitivamente il problema?	1,60
4R	Ci sono suoi reclami che non abbiamo risolto?	4,00
5R	E' frequentemente costretto a fare dei reclami?	3,80
6R	Come giudica il nostro sistema di gestione dei reclami?	2,00



(1-Ottimo/Molto; 2-Buono/Sì; 3- Sufficiente/Normale; 4-Quasi sufficiente/No; 5-Insufficiente/Per niente)