



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Gentile Cliente,

La SEA srls consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per il miglioramento continuo del sistema di gestione, delle attività di consulenza e formazione e dei servizi offerti in risposta alle aspettative stesse dei clienti, le chiediamo che ci conceda qualche istante per esprimere un giudizio sul livello qualitativo dei nostri servizi; ci servirà per migliorarci e poterla soddisfare in modo maggiore.

Il sistema qualità della SEA srls, in base alle direttive UNI EN ISO 9001:2015 ed ISO/IEC 17025:2018, prevede una rilevazione periodica del grado di soddisfazione dei propri clienti in merito ai servizi offerti. Pertanto, rispondendo ai quesiti proposti con il presente modulo, si richiede una Sua gentile collaborazione al fine di fornirci informazioni utili ed eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto. La informiamo, inoltre, che i dati da lei fornitici verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. La ringraziamo per la preziosa collaborazione.

Usufruisce dei servizi di Sea srls: „Cittadino privato „Ente pubblico „Ditta privata
„da anni N° _____ „ Nuovo cliente
Ragione sociale/Nominativo (facoltativo): _____ Mansione del compilatore: _____ Tipologia del servizio offerto: _____

Come e' venuto a conoscenza dei nostri servizi? Internet pagine gialle brochure conoscenze altro.....

	<i>Molto insoddisfatti</i> ☹	<i>Insoddisfatti</i> ☹	<i>Soddisfatti</i> ☺	<i>Molto Soddisfatti</i> ☺	<i>Non valutabile</i> ☹
RAPPORTO PRECONTRATTUALE					
I tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore					
La cortesia e disponibilità del personale SEA srls nei confronti dei clienti e degli utenti					
La chiarezza e competenza delle informazioni e valutazioni prodotte da SEA srls rispetto ai costi					
La chiarezza e competenza delle informazioni e valutazioni prodotte da SEA srls rispetto al servizio erogato					
Capacità di comprendere le esigenze degli utenti					
VALUTAZIONE PRESTAZIONI					
La puntualità nell'effettuazione dei servizi					
Rispetto della pianificazione controllata					
La chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni prodotte dalla SEA srls					
La disponibilità del personale a dare pareri o informazioni sui servizi erogati					
Interferenza con le vostre prestazioni					
TRATTAMENTO RECLAMI					
I tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore					
La tempestività degli interventi relativi alle problematiche					
La modalità con le quali è stato risolto il problema					
Assistenza post- intervento					
APPREZZAMENTO GLOBALE					
Competenza e professionalità del personale SEA srls con cui avete avuto i contatti					
Giudizio complessivo sul servizio offerto dallo studio di consulenza					

Nello spazio che segue può indicare, se lo desidera, suggerimenti e osservazioni di altro tipo.

Il questionario compilato può essere consegnato presso la sede dello SEA, oppure inviato via e-mail all'indirizzo segreteria@seatolentino.it

Grazie per la collaborazione.