MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI
"CUSTOMER SATISFACTION"

Gentile utente,
le chiediamo di compilare le seguenti tabelle e di trasmetterle all'Azienda in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: TEK.R.A. S.r.l. – Via Renato Raiola, 59 – 84012 Angri (SA);
- via fax al numero: 081 513 80 23;
- e-mail: **info@tekraservizi.eu** ; **callcenter@balestrieriholding.eu**

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle permetteranno di acquisire conoscenze ed informazioni della qualità dei servizi resi agli utenti ed avere delle informazioni necessarie all'individuazione di interventi mirati a garantire condizioni di efficacia, efficienza ed economicità.

Grazie per la collaborazione.

DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO

- Genere

☐ maschio ☐ femmina

- La preghiamo di indicare la sua età

☐ da 18 a 24 ☐ da 25 a 34 ☐ da 35 a 44 ☐ da 45 a 54 ☐ da 55 a 64 ☐ oltre 65

- La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

☐ nessuno ☐ licenza elementare ☐ licenza media ☐ diploma ☐ laurea

- La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ oltre 4 ☐

- La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

☐ casalinga/o

☐ pensionato/a

☐ operaio/a

☐ impiegato/a

☐ insegnante funzionario/quadro

☐ dirigente

☐ libero professionista

☐ commerciante

☐ imprenditore

☐ altro

PERCEZIONE DELLA QUALITÀ

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione di cosa si aspetta da un'azienda fornitrice diservizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
QUALITÀ DEL SERVIZIO IN GENERALE INTESO COME REGOLARITÀ NEGLI SVUOTAMENTI,PULIZIA CONTENITORI, PULIZIA DELLE STRADE, ECC.										
TRASPARENZA DELLE TARIFFE, FACILITÀ E CHIAREZZA										
TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO PER GUASTI E/O										

EMERGENZE										
FACILITÀ E RAPIDITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E ALLE INFORMAZIONI										
SUGGERIMENTI:										

RAPPORTO CON IL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI (ORARI DI APERTURA, PARCHEGGI, ASSENZA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE)										
TEMPI DI ATTESA (AGLI SPORTELLI, AL CALL CENTER ECC.)										
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO										
DISPONIBILITÀ SERVIZI VIA INTERNET										
TEMPI DI PREAVVISO IN CASO DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO (DIFFICILI SITUAZIONICLIMATICHE, SCIOPERI, ECC.)										
DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO (DÉPLIANT SITO WEB, CARTA DEI SERVIZI,ECC.)										
SUGGERIMENTI:										

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento utilizzando una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
SPORTELLO CLIENTI										
NUMERO VERDE / CALL CENTER										
SITO INTERNET										
POSTA ELETTRONICA										
NESSUNA DI QUESTE										
SUGGERIMENTI:										

SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
QUALITÀ COMPLESSIVA DEL SERVIZIO										
CONTINUITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO										
TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO PER LA RIPARAZIONE DEI GUASTI										
TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DEGLI UTENTI										
ADEGUATEZZA DEI CASSONETTI										
PERCEZIONE DEL RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO DEL SERVIZIO DI IGIENE										
SUGGERIMENTI:										

TEK.R.A. S.r.l.
Via R. Raiola 59 - 84012 Angri (SA) – Tel. 081/5133249 – Fax 081/5138023 – Pec: tekrasrl@legalmail.it
Cap. Soc. € 1.000.000,00 i.v. – Reg. Imp. SA 383460 - C.F. e P.Iva 04653190654