



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Oggetto: trasmissione questionario

La ditta Todesco A. & O. ha ottenuto la certificazione del proprio sistema qualità nell'anno 2007. Il costante impegno e la ricerca di una sempre maggiore soddisfazione del cliente ha permesso il raggiungimento della certificazione UNIENISO9001:2008.

Per perfezionare sempre più il proprio standard qualitativo si rende necessario il monitoraggio delle opinioni dei nostri clienti sui servizi che eroghiamo.

A tal fine vi chiediamo di rispondere alle domande del presente questionario e vi preghiamo di inviarcene una copia, al più presto, ai seguenti indirizzi:

:commerciale@tttodesco.it;

:0427 71672.

Ringraziamo anticipatamente per l'attenzione prestataci e rimaniamo a Vostra disposizione per eventuali chiarimenti.

Distinti saluti.
(Responsabile Qualità)

E' a conoscenza dei servizi offerti dalla Ditta Todesco A. & O?

TIPO DI TRATTAMENTO TERMICO	SI	NO	TIPO DI TRATTAMENTO TERMICO	SI	NO
Tempra in bianco	SI	NO	Cementazione	SI	NO
Tempra in nero	SI	NO	Brasatura	SI	NO
Tempra in olio	SI	NO	Solubilizzazione	SI	NO
Tempra criogenica	SI	NO	Sinterizzazione	SI	NO
Ricottura	SI	NO	Indurimento per precipitazione	SI	NO

A	RAPPORTO TRA CLIENTE E AZIENDA: misura di SODDISFAZIONE:	Alta	Bassa
A.1	Cortesìa e disponibilità	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
A.2	Competenza del personale in forze all'azienda	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
A.3	Facilità di mettersi in contatto con i nostri collaboratori	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
A.4	Tempi di formulazione delle offerte	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
A.5	Capacità/tempestività di risposta alle Vostre esigenze	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
A.6	Valutazione Media degli altri Fornitori?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
B	LAVORAZIONE/SERVIZIO misura di SODDISFAZIONE	Alta	Bassa
B.1	Qualità della lavorazione/servizio	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
B.2	Capacità di innovazione delle lavorazioni/servizio	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
B.3	Valutazione Media degli altri Fornitori?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
C	GESTIONE CONSEGNE misura di SODDISFAZIONE	Alta	Bassa
C.1	Rispetto tempi di consegna	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
C.2	Flessibilità produttiva (lotti produzione variabili e cambi programma ordini)	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
C.3	Modalità di gestione amministrativa (fatturazione, ecc...)	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
C.4	Gestione dei resi e dei reclami	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
C.5	Valutazione Media degli altri Fornitori?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	

15	Quale ritenete sia il nostro Punto di Forza ?
16	Quale ritenete sia il nostro Punto di Debolezza ?

Nome cliente (Timbro e firma)	Compilatore	Posizione in azienda