



# Questionario Qualità del Servizio Customer Satisfaction

PGQ-15 All. B

Rev. 04

Data: 29/02/2008

Valutazione dei fattori di performance : Items 1▶7	Nella Vs. relazione con S.G.E. SOCIETA' GESTIONI ENERGETICHE, che importanza hanno per Voi i seguenti aspetti (items 1▶7)?							Per quanto concerne gli aspetti elencati (items 1▶7) , Vi ritenete:		
	Per nulla importante	Poco importante	Abbastanza importante	Molto importante	Importantissimo	Per niente soddisfatti	Poco soddisfatti	Abbastanza soddisfatti	Soddisfatti	Soddisfatti oltre le aspettative
1. Percezione della Qualità dei metodi e strategie di controllo e registrazione; efficacia della comunicazione nel passaggio dell'informazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Rispetto dei termini di erogazione/consegna; puntualità nelle risposte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Impegno nel condividere le esigenze dinamiche del Cliente dando un'assistenza adeguata, immediata e continua nell'erogazione del Customer Service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Cortesia e disponibilità del Team Operativo e Direttivo SGE nell'analizzare e comprendere i requisiti del Cliente per un adeguato follow up; attitudine al problem solving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Giudizio globale sul grado di competenza e sul know-how acquisito d SGE, presente sul mercato dal 1990; valutazione dell'immagine aziendale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Giudizio globale sul questionario proposto (aspetti, forma, altro).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Eventuali altri aspetti e/o caratteristiche .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commenti e/o suggerimenti \_\_\_\_\_

Data,

Timbro e firma