



Allo scopo di poterVi offrire il miglioramento continuo del nostro servizio, Vi chiediamo di compilare con sincerità il questionario seguente e di restituircelo appena possibile. Il questionario è formulato in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e verrà considerato assolutamente riservato. Qualora la Vostra organizzazione utilizzi metodiche di valutazione dei fornitori, Vi preghiamo di farci pervenire la nostra 'pagella' che considereremo attentamente.

Legenda: **(M)** Mediocre **(S)** Sufficiente **(B)** Buono **(O)** Ottimo

Informazioni generali

Come valutate....

- | | | | | |
|--|------|-----------|------|-----|
| 1) il comportamento degli impiegati che hanno un contatto diretto con i clienti? | (M) | (S) | (B) | (O) |
| 2) nei contatti telefonici con la nostra azienda le risposte che le forniscono gli addetti? | (M) | (S) | (B) | (O) |
| 3) Si è mai lamentato del comportamento degli impiegati della nostra impresa? | (Si) | (A volte) | (No) | |
| 4) gli sforzi della nostra azienda per migliorare la qualità e l'accuratezza della comunicazione col cliente (esempio: accelerare il tempo di risposta, eliminare imprecisioni nelle fatture ed offrire un'assistenza tecnica più efficace)? | (M) | (S) | (B) | (O) |
| 5) Tutti gli impiegati con cui Lei comunica, si presentano prima di servirla? | (Si) | (A volte) | (No) | |

Organizzazione commerciale

Come valutate....

- | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|
| 6) La completezza e consultabilità dei nostri cataloghi? | (M) | (S) | (B) | (O) |
| 7) La disponibilità e preparazione dei nostri agenti e rappresentanti, la frequenza di visita? | (M) | (S) | (B) | (O) |
| 8) Il comportamento del personale commerciale della sede? | (M) | (S) | (B) | (O) |
| 9) La tempistica di consegna degli articoli ordinati? | (M) | (S) | (B) | (O) |

Area Servizi

- | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|
| 10) Le richieste di servizi vengono gestite in tempi brevi o comunque accettabili? | (M) | (S) | (B) | (O) |
| 11) Come giudica nel complesso le modalità operative del ns. servizio? | (M) | (S) | (B) | (O) |
| 12) Come giudica il servizio di trasporto e consegna? | (M) | (S) | (B) | (O) |

**Area Tecnica**

- 13) Una volta esposti, i problemi tecnici e i quesiti vengono risolti in modo efficace e tempestivo? (M) (S) (B) (O)

Prodotti e servizio

Come giudicate.....

- 14) Il livello qualitativo della nostra produzione? (M) (S) (B) (O)
- 15) La completezza della gamma di articoli che proponiamo al mercato? (M) (S) (B) (O)
- 16) La qualità e la disponibilità delle personalizzazioni per il cliente? (M) (S) (B) (O)
- 17) Modalità di consegna, ordine di carico? (M) (S) (B) (O)

La nostra concorrenza

Come ci valutate, in confronto ai nostri concorrenti...

- 18) Per la qualità dei nostri prodotti? (M) (S) (B) (O)
- 19) Per la tempistica di consegna? (M) (S) (B) (O)
- 20) Per i prezzi dei nostri prodotti? (M) (S) (B) (O)
- 21) Per il servizio che offriamo? (M) (S) (B) (O)
- 22) Per l'immagine sul mercato? (M) (S) (B) (O)

Dati facoltativi:

Nome Azienda: _____

Indirizzo: _____

FAX: _____ N° Telefono: _____ E-Mail: _____

Persona che ha risposto al questionario:

Nome: _____ Posizione in Azienda _____

(NB: I dati raccolti, anche se personalizzati, saranno utilizzati a soli scopi statistici interni per l'implementazione del nostro Sistema Qualità certificato ISO9001:2008. L'eventuale diffusione degli stessi potrà avvenire solo ed esclusivamente in forma aggregata, ove non sarà possibile risalire all'origine del singolo compilatore)

Inviare via fax ad uno dei seguenti numeri: **0422-820363, 0421-330640** o spedire mediante mail all'indirizzo casale@dmpdallamora.it.