

SAC Petroli srl	QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	n. Data:
------------------------	--	-------------

Nome e riferimenti del cliente

CLIENTE DELLA "SAC PETROLI" DAL _____ (____ ANNI)

TIPOLOGIA DI SERVIZIO: Acquisto gas sfuso Comodato serbatoi Acquisto Bombe

USO DEL GAS Domestico
 Industria
 Agricoltura
 Ristorazione
 Rivenditore bombole

0.1 COME VALUTA GLOBALMENTE LA QUALITA' COMPLESSIVE DEL SERVIZIO DELLA *organizzazione Sac Petroli* RISPETTO ALLE SUE ESIGENZE ED ATTESE ?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto inferiore ad attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Inferiore ad attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Come da attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Sopra le attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Molto sopra le attese ed esigenze	

0.2 CON RIFERIMENTO AGLI ULTIMI 12 MESI, LEI RITIENE CHE LA QUALITA' DEL SERVIZIO COMPLESSIVAMENTE ESPLETATO E DELL' ASSISTENZA DELLA *organizzazione Sac Petroli* SIANO:

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto peggiorata	
<input type="checkbox"/> Peggiorata	
<input type="checkbox"/> Rimasta uguale	
<input type="checkbox"/> Migliorata	
<input type="checkbox"/> Molto Migliorata	
commenti	

SAC Petroli srl	QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	n. Data:
------------------------	--	-------------

1. FORNITURA DEL GAS

1.1 Ha mai avuto interruzioni o sospensioni del suo impianto dovute a mancata consegna della **organizzazione Sac Petroli**?

- No
- Se sì, come valuta le modalità di assistenza all'incidente e i tempi di ripristino:

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacenti	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacenti	
<input type="checkbox"/> Sufficienti	
<input type="checkbox"/> Soddisfacenti	
<input type="checkbox"/> Hanno superato le attese	

1.2 Ha mai avuto guasti o malfunzionamenti dovuti a prodotti o altre forniture dell'**organizzazione Sac Petroli**?

- No
- Se sì, come valuta i tempi di intervento?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacenti	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacenti	
<input type="checkbox"/> Sufficienti	
<input type="checkbox"/> Soddisfacenti	
<input type="checkbox"/> Hanno superato le attese	

1.3 1.3 QUINDI CHE IMPORTANZA ATTRIBUISCE, PER IL SUO BENESSERE O LE SUE ATTIVITA', AI SERVIZI DI VENDITA GAS OFFERTI DALL'**organizzazione Sac Petroli**?

Esempio

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> I servizi sono insignificanti	"tengo solo una bombola che non uso quasi mai"	
<input type="checkbox"/> I servizi influenzano poco il mio benessere ed attività	"uso il gas per integrare il riscaldamento"	
<input type="checkbox"/> I servizi sono utili al mio benessere ed attività	"uso il gas per la cucina e riscaldamento abitazione"	
<input type="checkbox"/> I servizi sono un elemento di valore aggiunto alla mia attività	"scaldo il mio ristorante o bar"	
<input type="checkbox"/> I servizi sono critici e fondamentali per il mio benessere o attività	"il mio ciclo produttivo si basa sul gas"	

SAC Petroli srl	QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	n. Data:
------------------------	--	-------------

2. FATTURAZIONE

2.1 Come valuta la bolletta in termini di chiarezza e comprensibilità?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto inferiore ad attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Inferiore attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Come da attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Sopra le attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Molto sopra le attese ed esigenze	

2.2 Le è mai arrivata una bolletta errata?

- No
- Se sì, come valuta la riemissione della bolletta errata?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto inferiore ad attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Inferiore ad attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Come da attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Sopra le attese ed esigenze	
<input type="checkbox"/> Molto sopra le attese ed esigenze	

2.3 QUINDI CHE IMPORTANZA ATTRIBUISCE AL SERVIZIO DI FATTURAZIONE DELLA organizzazione Sac Petroli?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> E' insignificante, non ci bado	
<input type="checkbox"/> L'importante che sia corretta	
<input type="checkbox"/> Pongo attenzione alle modalità, alle tempistiche ed alla correttezza	
<input type="checkbox"/> La bolletta o fatture è un elemento di valore aggiunto alla mia attività	
<input type="checkbox"/> Dato che il costo del gas è critico, la fatturazione è un elemento decisivo per la mia economia	

SAC Petroli srl**QUESTIONARIO PER LA
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**n.
Data:**3. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO****3.1 Ha mai chiamato per telefono la organizzazione Sac Petroli per informazioni e/o richiesta servizi?**

- No**
- Se sì, come valuta la competenza del centralino dell'organizzazione Sac Petroli a smistare le telefonate al responsabile di area che a lei interessa?**

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Sufficiente	
<input type="checkbox"/> Soddisfacente	
<input type="checkbox"/> Supera le attese	

3.2 Come giudica i tempi di attesa al telefono?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Sufficiente	
<input type="checkbox"/> Soddisfacente	
<input type="checkbox"/> Supera le attese	

3.3 Come valuta la chiarezza delle informazioni a lei fornite?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Sufficiente	
<input type="checkbox"/> Soddisfacente	
<input type="checkbox"/> Supera le attese	

3.4 QUINDI CHE IMPORTANZA ATTRIBUISCE ALL'ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA organizzazione Sac Petroli?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> E' insignificante, non ci bado	
<input type="checkbox"/> L'importante è poter parlare anche dopo attesa di 1 minuto	
<input type="checkbox"/> Nei momenti di punta è accettabile	
<input type="checkbox"/> Comunicare è un elemento di valore aggiunto alla mia attività	
<input type="checkbox"/> In alcuni casi la tempestività di comunicazione è vitale	

SAC Petroli srl**QUESTIONARIO PER LA
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**n.
Data:**4. PERSONALE****4.1 Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale che risponde al telefono?**

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Sufficiente	
<input type="checkbox"/> Soddisfacente	
<input type="checkbox"/> Supera le attese	

e la competenza tecnica e commerciale?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Sufficiente	
<input type="checkbox"/> Soddisfacente	
<input type="checkbox"/> Supera le attese	

4.2 Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale che le consegna il Gas a domicilio?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Sufficiente	
<input type="checkbox"/> Soddisfacente	
<input type="checkbox"/> Supera le attese	

e la competenza tecnica e commerciale ?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Sufficiente	
<input type="checkbox"/> Soddisfacente	
<input type="checkbox"/> Supera le attese	

**4.3 QUINDI CHE IMPORTANZA ATTRIBUISCE ALLA QUALITA' DEL PERSONALE DELLA
organizzazione Sac Petroli?**

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> E' insignificante, non ci bado	
<input type="checkbox"/> L'importante avere il Gas	
<input type="checkbox"/> E' piacevole avere persone competenti e servizievoli	
<input type="checkbox"/> Le qualità del personale accrescono il mio benessere	
<input type="checkbox"/> Il servizio del personale è determinante per il mio benessere o la mia attività	

5. ASSISTENZA TECNICA**5.1** Ha mai avuto l'esigenza di contattare l'assistenza della **organizzazione Sac Petroli**?

- No**
- Se sì, come valuta la rapidità con cui si fissano gli appuntamenti dei tecnici?**

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Sufficiente	
<input type="checkbox"/> Soddisfacente	
<input type="checkbox"/> Supera le attese	

5.2 Come valuta il rispetto di tali appuntamenti da parte dei tecnici?

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> Molto insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Insoddisfacente	
<input type="checkbox"/> Sufficiente	
<input type="checkbox"/> Soddisfacente	
<input type="checkbox"/> Supera le attese	

5.3 **QUINDI CHE IMPORTANZA ATTRIBUISCE ALL'ASSISTENZA TECNICA FORNITA DALLA organizzazione Sac Petroli?**

Inserire una crocetta

<input type="checkbox"/> E' insignificante, non ci bado	
<input type="checkbox"/> L'importante è avere il Gas	
<input type="checkbox"/> Spesso utilizzo l'AT	
<input type="checkbox"/> L'AT mi ha giovato in termini economici e tecnici	
<input type="checkbox"/> Senza l'AT non potrei svolgere la mia attività	

SAC Petroli srl**QUESTIONARIO PER LA
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**n.
Data:**6. SERVIZI AGGIUNTIVI che l'organizzazione Sac Petroli POTREBBE OFFRIRE****6.1** Le interesserebbe un servizio di finanziamento per il pagamento? Sì No**6.2** Lei utilizza internet? **No** **Se sì, mi può dare la sua casella di posta elettronica? E-mail:**

Sarebbe interessato a:

Inserire una crocetta

	SI	NO
1. Pagamento con Carta di Credito via Internet.		
2. Ordinazione del gas via internet e/o via e-mail.		
3. Assistenza on line via internet		
4. Spazio libero per commenti e richieste		