



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

File	Rev.	Emissione	ID	SERVIZIO DI NOLEGGIO AUTOBUS	Pagina
Mod.8.2.1 rev 1 Questionario di soddisfazione cliente	1	01-10-2009	8.2.1		Pagina 1 di 1

Ringraziandola per aver scelto i nostri servizi, Le chiediamo qualche minuto da dedicare alla compilazione del presente questionario.

Il Suo giudizio e la Sua valutazione verranno esaminati attentamente al fine di rendere il nostro servizio sempre più accurato e attento alle Sue esigenze.

Classifichi da 1 a 3 quelle che ritiene siano le caratteristiche più importanti nel servizio che ha richiesto (1=più importante ... 3 = meno importante)	<input type="checkbox"/> PROFESSIONALITA' <input type="checkbox"/> PULIZIA <input type="checkbox"/> AUTOBUS
1. Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio che ha ricevuto?	① ② ③ ④ ⑤
AREA AUTOBUS	Valutazione Min=1 Max=5
2. Qual è il Suo giudizio in merito a:	
• Comfort del viaggio?	① ② ③ ④ ⑤
• Comfort della poltrona (distanza tra i sedili, inclinazione, ecc)?	① ② ③ ④ ⑤
• Circuito video interno?	① ② ③ ④ ⑤
• Circuito audio?	① ② ③ ④ ⑤
• Sistema di climatizzazione?	① ② ③ ④ ⑤
• Percezione di sicurezza all'interno dell'abitacolo?	① ② ③ ④ ⑤
• Dotazione minibar?	① ② ③ ④ ⑤
AREA PULIZIA	Valutazione Min=1 Max=5
3. Qual è il Suo giudizio in merito a:	
• Pulizia degli interni (tappezzeria, sedili, vetri, poggiatesta, tendine)?	① ② ③ ④ ⑤
• Pulizia e integrità della carrozzeria?	① ② ③ ④ ⑤
AREA PROFESSIONALITA'	Valutazione Min=1 Max=5
4. Qual è il Suo giudizio in merito a:	
• Propensione al cliente	① ② ③ ④ ⑤
• Educazione	① ② ③ ④ ⑤
• Capacità alla guida e padronanza del mezzo	① ② ③ ④ ⑤
• Ordine della divisa aziendale e cura della persona	① ② ③ ④ ⑤
NOTE E SUGGERIMENTI	
5. Tornerebbe a viaggiare con noi?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
6. Consiglierebbe ad altri di viaggiare con noi?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
7. Il presente questionario è comprensibile e di facile compilazione?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no