

# QUESTIONARIO PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

*per i servizi IMQ/CSQ*

Settore merceologico  Industria  Servizi  Commercio  Altro

Regione \_\_\_\_\_

Numero dipendenti \_\_\_\_\_

Perché avete scelto i servizi CSQ?	<input type="checkbox"/> PRESTIGIO E VISIBILITA' <input type="checkbox"/> INDICAZIONI CONSULENTE <input type="checkbox"/> ANALOGHE SCELTE DEI VOSTRI CONCORRENTI <input type="checkbox"/> COSTO <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare)
------------------------------------	--

	GIUDIZIO	IMPORTANZA
Cortesìa e disponibilit� da parte del commerciale	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Tempestivit� tra il contatto con il commerciale e il ricevimento dell'offerta	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Chiarezza e completezza delle offerte	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Chiarezza del rapporto contrattuale tra Cliente e IMQ per quanto riguarda i servizi CSQ	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Cortesìa e disponibilit� nel modo di rispondere alle telefonate da parte del personale di sede	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Facilit� ad entrare in contatto con i referenti giusti per le proprie esigenze	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Chiarezza e completezza nel fornire le risposte e le informazioni da parte del personale di sede	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Puntualit�, cortesìa e disponibilit� da parte del valutatore sia in fase di pianificazione delle attivit� sia in fase di verifica	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Competenza e professionalit� da parte del team di valutazione	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE

Capacità da parte del team di valutazione di creare spunti di miglioramento nel rispetto del proprio ruolo

- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

- MOLTO IMPORTANTE
- IMPORTANTE
- POCO IMPORTANTE
- NON IMPORTANTE

Chiarezza e completezza delle informazioni contenute nel rapporto di verifica ispettiva

- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

- MOLTO IMPORTANTE
- IMPORTANTE
- POCO IMPORTANTE
- NON IMPORTANTE

Dei servizi offerti dalla Funzione Sistemi, Agroalimentare e Sicurezza ICT, quali siete interessati ad approfondire?

- | CERTIFICAZIONI                                 |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ISO 9001              | <input type="checkbox"/> ISO 14001 |
| <input type="checkbox"/> OHSAS 18001           | <input type="checkbox"/> SA 8000   |
| <input type="checkbox"/> ISO/TS 16949          | <input type="checkbox"/> IRIS      |
| <input type="checkbox"/> ISO 27001             | <input type="checkbox"/> BS 25999  |
| <input type="checkbox"/> ISO 22000             | <input type="checkbox"/> ISO 22005 |
| <input type="checkbox"/> BRC-IFS               | <input type="checkbox"/> GLOBALGAP |
| ATTESTAZIONI                                   |                                    |
| <input type="checkbox"/> REPORTING FINANZIARIO |                                    |
| <input type="checkbox"/> BUSINESS CONTINUITY   |                                    |
| <input type="checkbox"/> EMISSION TRADING      |                                    |
| ISPEZIONI                                      |                                    |
| <input type="checkbox"/> PARTE SECONDA         |                                    |
| <input type="checkbox"/> SICUREZZA INFORMATICA |                                    |
| <input type="checkbox"/> PROCESSI, FILIERE     |                                    |

Degli altri servizi offerti da IMQ, quali siete interessati ad approfondire?

- CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO
- DIRETTIVE CE
- TARATURA STRUMENTI
- VERIFICHE IMPIANTI
- PROVE LABORATORIO
- ASSISTENZA EXPORT
- FORMAZIONE

Quali servizi aggiuntivi vorreste vi fossero offerti?

Qualità del servizio globale offerto da IMQ per i servizi CSQ

- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

Data.....

Le informazioni fornite nel presente questionario saranno utilizzate in forma anonima e aggregata, ai soli fini statistici e nel rispetto del D.Lgs. 196/03.

***Si prega di restituire il questionario compilato via mail, via fax o, mezzo posta, in forma del tutto anonima***

*customer.csq@imq.it - fax 0250991546 - IMQ, Ufficio Customer Care CSQ, via Quintiliano 43 20138 Milano*

