

Gentilissima/o Cliente,

in un'ottica di miglioramento continuo della Qualità, la nostra organizzazione sta attuando degli importanti cambiamenti gestionali e organizzativi per rendere i servizi che eroghiamo sempre più efficaci ed efficienti.

Nell'ambito del nostro Sistema di Gestione per la Qualità e in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 che lo regola, desideriamo sottoporLe un Questionario che costituisce un ausilio molto importante al fine di ottenere delle informazioni sul suo grado di soddisfazione in un momento così delicato della sua Vita e contemporaneamente ci permetterà di individuare gli ambiti che necessitano specifiche azioni di miglioramento.

Le saremmo pertanto grati se volesse compilare in ogni sua parte il questionario di seguito riportato che prevede anche la possibilità di inviarci suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare.

Il questionario compilato potrà essere trasmesso alla nostra impresa utilizzando uno dei seguenti canali:

- tramite posta elettronica, all'indirizzo e-mail info@castellionoranzefunebri.com
- tramite fax, al numero 031-3529717
- consegnandolo in busta chiusa presso i ns uffici in Via XXV Aprile 18 a Guanzate, Como
- tramite posta ordinaria all'indirizzo: Via XXV Aprile 18 – 22070 Guanzate (CO)

Potrà a breve, inoltre, scaricare il presente questionario in formato elettronico (versione word e pdf) dal ns sito web nella sezione dedicata alla "Qualità" sotto la voce "Soddisfazione del cliente", all'indirizzo: www.castellionoranzefunebri.com

Grati del tempo dedicatoci e della sua collaborazione, cogliamo l'occasione per porgerLe i ns cordiali saluti.

N.B. I dati raccolti nel presente questionario saranno custoditi e gestiti secondo quanto previsto dal codice sulla privacy e per le finalità strettamente connesse al servizio al quale si riferiscono.

Tali dati verranno gestiti dal ns Responsabile Qualità che garantisce l'anonimato di chi compila il presente questionario.

Castelli Antonio di Castelli Giuseppe snc

La Direzione

NOME E COGNOME:

SERVIZIO PER IL DEFUNTO :

DATA DEL SERVIZIO SVOLTO:

* Il Questionario può essere compilato anche in forma anonima.

La invitiamo a completare le sezioni relative ai servizi di cui ha usufruito nel corso di quest' anno apponendo una croce sul giudizio ritenuto più appropriato rispetto al servizio da noi fornito.

| 1) INFORMAZIONI, REPERIBILITA' e COMUNICAZIONE | | | |
|--|--|--|------|
| | VALUTAZIONE | | NOTE |
| REPERIBILITÀ TELEFONO | <input type="checkbox"/> facile <input type="checkbox"/> scarsa | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> difficile | |
| ACCESSO AL SITO WEB | <input type="checkbox"/> facile <input type="checkbox"/> scarsa | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> difficile | |
| REPERIBILITÀ DEL PERSONALE | <input type="checkbox"/> facile <input type="checkbox"/> scarsa | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> difficile | |

| 2) DISPONIBILITA' e COLLABORATIVITA' del PERSONALE | | | |
|--|---|--|------|
| | VALUTAZIONE | | NOTE |
| ACCOGLIENZA E DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> sufficiente | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> insufficiente | |
| COMPrensione E SOLLECITUDINE | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> sufficiente | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> insufficiente | |

| 3) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO | | | |
|---|---|--|------|
| | VALUTAZIONE | | NOTE |
| PRESENTAZIONE DEL PREVENTIVO E DEL SERVIZIO | <input type="checkbox"/> chiara <input type="checkbox"/> complessa | <input type="checkbox"/> semplice <input type="checkbox"/> difficile | |
| CAPACITÀ DI I RISOLUZIONE DEI PROBLEMI PRESENTATISI NEL CORSO DELL'ORGANIZZAZIONE O ATTUAZIONE DEL SERVIZIO | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> sufficiente | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> insufficiente | |

| 4) COMPORTAMENTO e PREPARAZIONE TECNICA DEL PERSONALE | | | |
|--|---|--|------|
| | VALUTAZIONE | | NOTE |
| DISPONIBILITÀ CORTESIA, SENSIBILITÀ DELLA DIREZIONE | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> sufficiente | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> insufficiente | |
| PREPARAZIONE TECNICA DEI NECROFORI | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> sufficiente | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> insufficiente | |
| DISPONIBILITÀ, RISERVATEZZA EDUCAZIONE, SENSIBILITÀ DEI NOSTRI NECROFORI NELLA CURA E PREPARAZIONE DEL/DELLA SU CARO/A ESTINTO/A | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> sufficiente | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> insufficiente | |
| PUNTUALITÀ, PRECISIONE, ACCURATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> sufficiente | <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> insufficiente | |

GESTIONE SISTEMA QUALITA'
ANALISI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE

| 5) AUTOMEZZI DI SERVIZIO | | |
|--------------------------------|---|------|
| | VALUTAZIONE | NOTE |
| PULIZIA E FUNZIONALITA' | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente | |

| 6) SERVIZIO DEL COMMiato | | |
|---|---|------|
| | VALUTAZIONE | NOTE |
| CASA FUNERARIA (FUNZIONALITÀ) | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente | |
| PULIZIA | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente | |
| RISERVATEZZA | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente | |

| 7) QUALITÀ del SERVIZIO | | |
|---|---|------|
| | VALUTAZIONE | NOTE |
| QUALITÀ DEL SERVIZIO | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente | |
| QUALITÀ DEI PRODOTTI | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente | |
| COSTO DEL SERVIZIO RISPETTO ALLA QUALITÀ | <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente | |

| 8) GIUDIZIO COMPLESSIVO | | |
|--|---|------|
| | VALUTAZIONE | NOTE |
| QUALITÀ DEL SERVIZIO RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI | <input type="checkbox"/> maggiore <input type="checkbox"/> in linea <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> inferiore | |
| IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE | <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente | |
| CONSIGLIEREBBE LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE AD UN AMICO | <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NO | |
| COME CI HA SCELTI? | <input type="checkbox"/> conoscenza <input type="checkbox"/> passaparola <input type="checkbox"/> consigliato <input type="checkbox"/> altro | |

Se desidera esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo, La invitiamo a farlo con la massima libertà; terremo conto delle Sue osservazioni.

GESTIONE SISTEMA QUALITA'
ANALISI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE



Suggerimenti per incrementare ulteriormente la qualità del servizio, La invitiamo a farlo con la massima libertà; terremo conto delle Sue osservazioni.

A cura del RSQ

| ANNO | DATA | CALCOLO GIUDIZIO COMPLESSIVO: | | | SIGLA RSQ |
|------|------|-------------------------------|------------------|---|-----------|
| | | SOMMA | NUM. RISPOSTE | INDICE DI SODDISFAZIONE | |
| | | | | % <input type="checkbox"/> 0-50% CLIENTE INSODDISFATTO (FA CATTIVA PUBBLICITÀ) <input type="checkbox"/> 50-65% CLIENTE POCO SOFFISFATTO (PARLANDO DI NOI È CRITICO) <input type="checkbox"/> 65-80% CLIENTE MEDIAMENTE SODDISFATTO (PUÒ DIRE BENE DI NOI) <input type="checkbox"/> 80-100% CLIENTE MOLTO SODDISFATTO (CI SPONSORIZZA) | |