



CUSTOMER SATISFACTION

Gentile cliente, nell'ottica di un continuo monitoraggio della soddisfazione dei nostri clienti e del livello qualitativo del servizio prestato, La preghiamo di dedicare qualche minuto alla compilazione del presente questionario.

Nella colonna PERFORMANCE vorremmo ci segnalaste il livello qualitativo delle attività elencate, secondo una scaletta da 1 a 5 (1 scarso, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 eccellente).

Vi preghiamo di inviare il presente al nostro ufficio commerciale presso la nostra sede di Roma – via Bargoni, 8 oppure via fax al numero 06/58345440.

Tipologia Verifica Ispettiva

VER. ISPETTIVA INIZIALE VER. ISPETTIVA DI MANTENIMENTO VER. ISPETTIVA DI RINNOVO

Dal momento del Vostro primo contatto con E.L.T.I. <i>Divisione di Certificazione</i> , quanto siamo stati solleciti nel:	Performance
a) rispondere alle Vs telefonate dal nostro ufficio?	
b) fornirVi informazioni sui servizi E.L.T.I. <i>Divisione di Certificazione</i> ?	
c) fornirVi un'offerta chiara e tempestiva?	
d) rispondere alle Vostre domande su E.L.T.I. <i>Divisione di Certificazione</i> ?	

Nella preparazione della Verifica Ispettiva per la Certificazione:	Performance
a) abbiamo verificato la Vs documentazione in tempi adeguati?	
b) la comunicazione con il nostro team di verifica si è rivelata adeguata?	
c) la programmazione della Verifica ispettiva è stata adeguata?	
d) è stato chiaramente descritto il successivo processo di valutazione?	

La verifica ispettiva per la certificazione ha avuto luogo:	Performance
a) i nostri valutatori sono stati professionali e gentili?	
b) lo stile dei valutatori e il loro metodo di valutazione ha soddisfatto le Vs aspettative?	
c) i rapporti e le osservazioni presentati dai ns valutatori sono stati soddisfacenti?	
d) valutate le competenze dei nostri valutatori	

La certificazione ha soddisfatto le Vostre aspettative in merito a:	Performance
a) <i>all'impegno a garanzia dell'imparzialità delle attività di certificazione?</i>	
b) <i>qual è la percezione dell'utilità della certificazione per la Vostra azienda?</i>	
c) <i>giudizio complessivo sul servizio fornito da E.L.T.I. ?</i>	

Note e suggerimenti:



CUSTOMER SATISFACTION

La presente indagine viene svolta in forma anonima. Siete comunque liberi di indicare il Vs nominativo, se lo volete

Quali Altri servizi richiederebbe alla ELTI Divisione Certificazione

A fine di poter trarre il maggior numero di informazioni dai dati da Voi forniti, Vi preghiamo di volerci indicare quanto segue:

n° dipendenti: <5 <10 <20 <50 >100

Nuova certificazione

Mantenimento

Rinnovo della certificazione

Settore **EA** di riferimento: _____

Localizzazione dei siti produttivi certificati (provincia): _____

Normativa di riferimento della Vs certificazione: _____

GRAZIE PER LA VOSTRA GENTILE COLLABORAZIONE!