

ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

CAMPIONE DI 27 QUESTIONARI - MARZO 2018

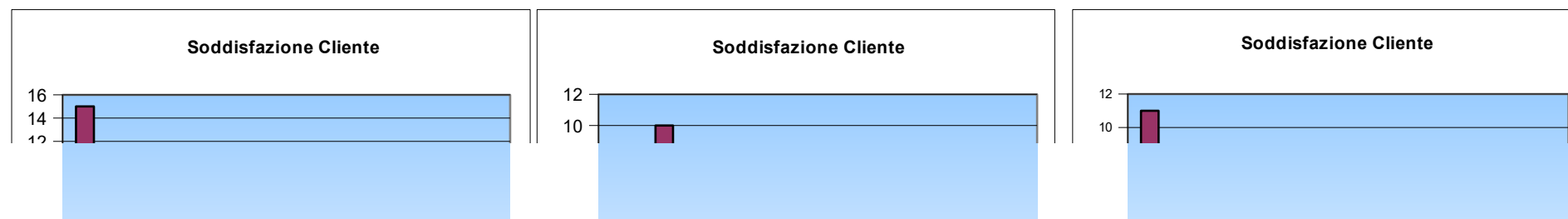
GRADO DI IMPORTANZA

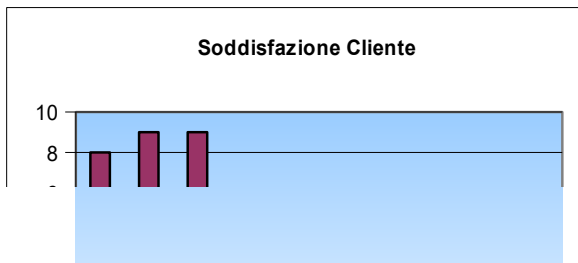
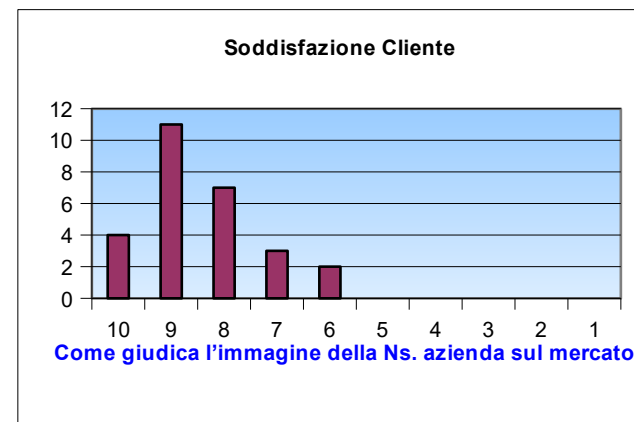
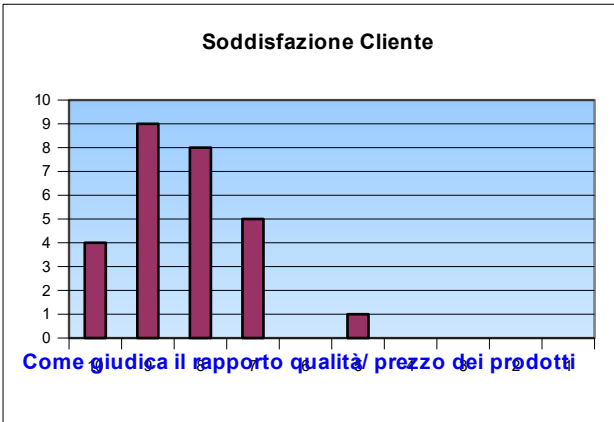
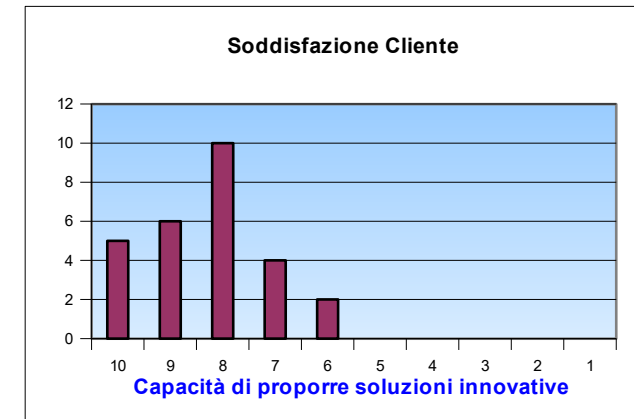
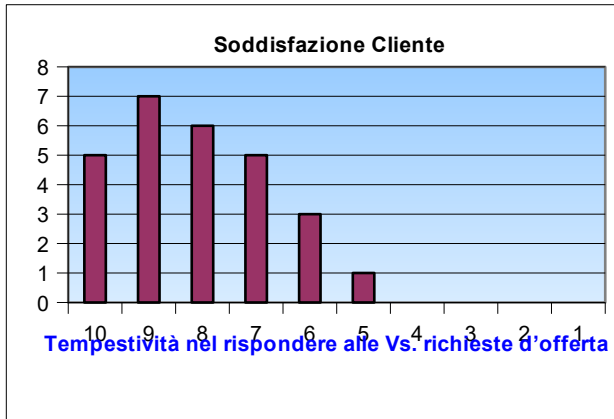
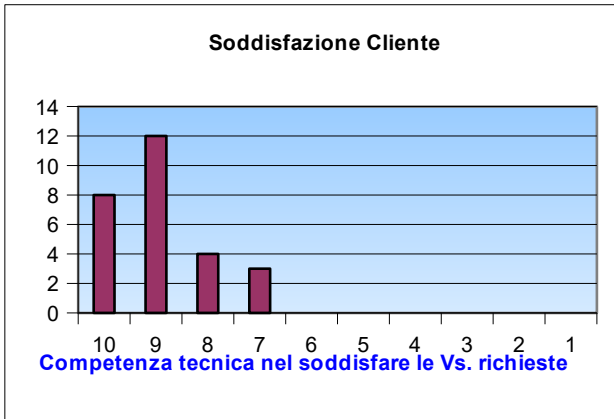
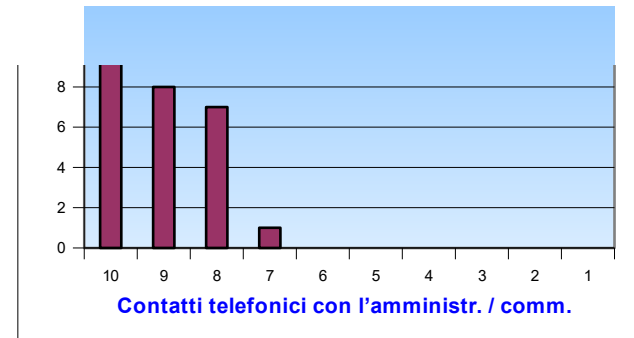
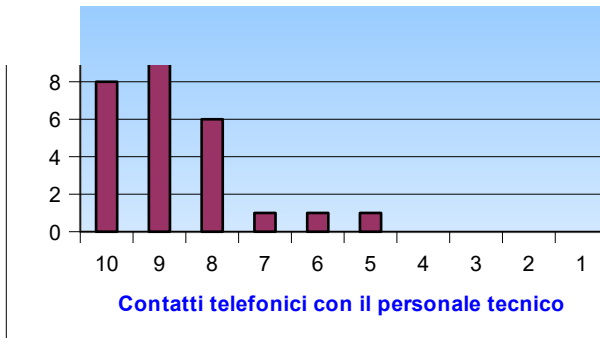
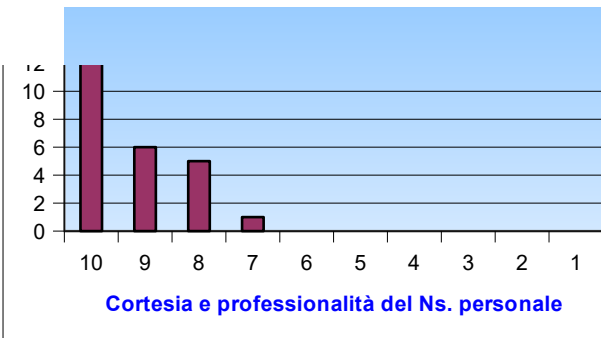
- IMPOR. IMPORT. IMPSMO

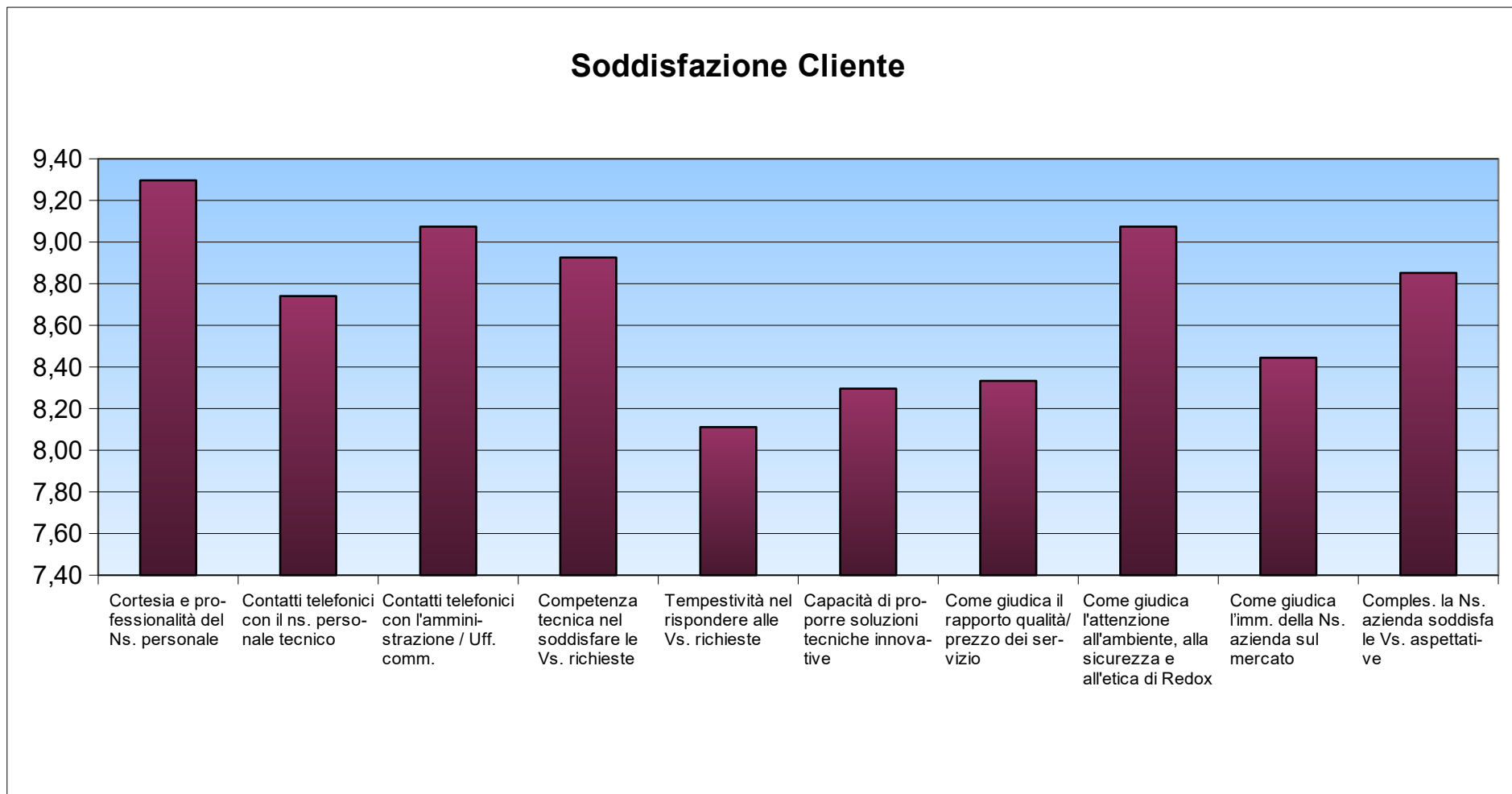
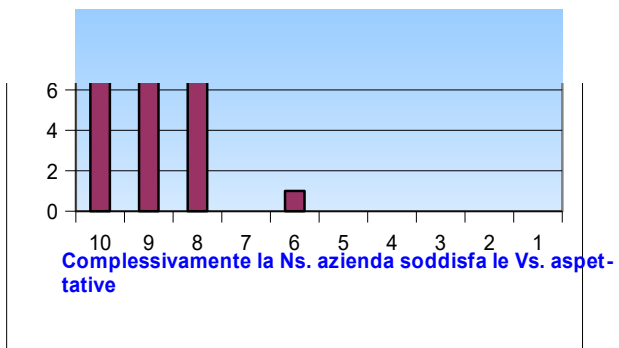
OTTIMO

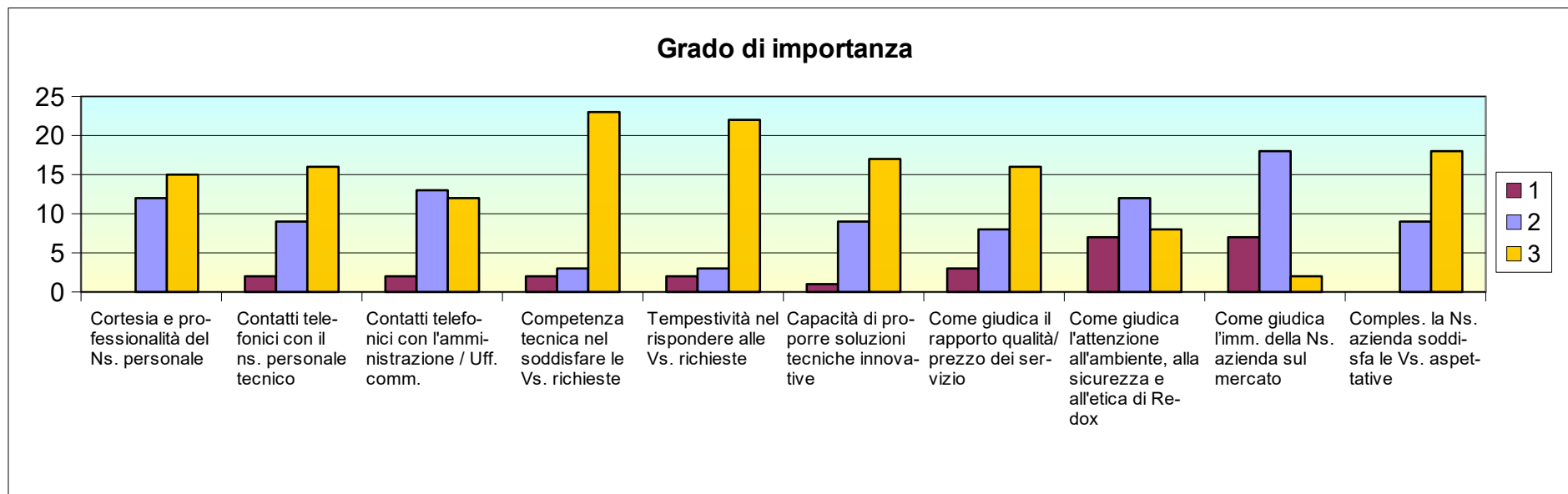
NULLO

Grado di importanza			Punti analizzati sul servizio	Grado di soddisfazione										somma	media	
1	2	3		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			
	12	15	Cortesìa e professionalità del Ns. personale	15	6	5	1								251	9,30
2	9	16	Contatti telefonici con il ns. personale tecnico	8	10	6	1	1	1						236	8,74
2	13	12	Contatti telefonici con l'amministrazione / Uff. comm.	11	8	7	1								245	9,07
2	3	23	Competenza tecnica nel soddisfare le Vs. richieste	8	12	4	3								241	8,93
2	3	22	Tempestività nel rispondere alle Vs. richieste	5	7	6	5	3	1						219	8,11
1	9	17	Capacità di proporre soluzioni tecniche innovative	5	6	10	4	2							224	8,30
3	8	16	Come giudica il rapporto qualità/ prezzo dei servizio	4	9	8	5		1						225	8,33
7	12	8	Come giudica l'attenzione all'ambiente, alla sicurezza e all'etica di Redox	10	11	5		1							245	9,07
7	18	2	Come giudica l'imm. della Ns. azienda sul mercato	4	11	7	3	2							228	8,44
	9	18	Comple. la Ns. azienda soddisfa le Vs. aspettative	8	9	9		1							239	8,85
															media tot	8,71









Il questionario di soddisfazione cliente è risultato molto soddisfacente, visto il punteggio ottenuto di 8,71 in leggero aumento rispetto a quello di due anni fa, evidenziando come nel tempo si sia consolidato. Si consolida, rispetto ai questionari precedenti, il grado di importanza maggiore attribuito alla cortesia e alla professionalità del nostro personale, seguito da quello relativo ai contatti telefonici con l'ufficio commerciale e alla percezione che il cliente ha dell'attenzione di Redox verso l'ambiente, la sicurezza e l'etica. L'attenzione posta dalla Direzione ai rapporti con i clienti e l'utenza in genere trova un effettivo riscontro nella valutazione del grado di soddisfazione di questi aspetti.

Il dato numerico di valutazione dei clienti sulle competenze rispecchia le loro attese e questo rende la Direzione ampiamente soddisfatta del punteggio raggiunto dal questionario, che denota che il punto di forza di Redox è sempre stata la conoscenza tecnica e l'innovazione. Ottimo risultato anche quello relativo alla tempestività nell'evadere le richieste, che ha ottenuto un punteggio migliore a quello dell'anno scorso, sintomo che l'azienda ha investito su questo punto, cercando in tempi brevi di dare seguito alle richieste del cliente, che con l'andare del tempo stanno diventando sempre più pressanti e urgenti.

La Direzione si ritiene molto soddisfatta ed orgogliosa delle proprie Risorse Umane, ed invita tutto il personale a mantenere ed a rafforzare il lavoro svolto fino ad ora. In generale, vista la media con un punteggio piuttosto alto, la Direzione è orgogliosa del giudizio che è stato espresso dai clienti a favore di Redox e della propria immagine, denotando il risultato dell'impegno, della serietà e degli sforzi che la Direzione, unitamente a tutto il personale, ha fatto in questi ultimi anni per portare l'azienda a sempre maggiore credito e favore. Tale risultato va letto anche considerando che al questionario hanno risposto anche nuovi clienti importanti. Il numero dei questionari ritornati, pari a 27, è in linea con quello precedente. I risultati espressi, pertanto, ci appaiono maggiormente significativi proprio perchè espressione di una platea ampia di clienti. La maggior parte dei clienti che hanno risposto sono clienti acquisiti di recente e questo per noi ha un ulteriore valore aggiunto perchè è la fotografia di una immagine "fresca" e nuova, non contaminata da anni di rapporti, che ci evidenzia quali sono i punti di forza su cui puntare e quelli, invece, sui quali dobbiamo lavorare.

Visti i risultati raggiunti, in costante aumento rispetto a quelli di due anni fa, la Direzione decide di emettere un nuovo questionario nella primavera dell'anno 2020, salvo che anticipatamente vi siano segnali di malcontento e lamentele gravi e fondate, nel frattempo continua l'opera sinora intrapresa per migliorare ulteriormente questo risultato.

LA DIREZIONE