

# ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

CAMPIONE DI 31 QUESTIONARI - MARZO 2016

GRADO DI IMPORTANZA

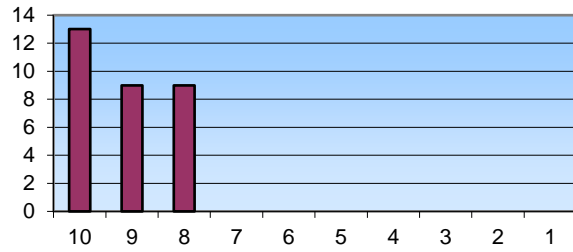
- IMPOR.    IMPORT.    IMPSMO

OTTIMO

NULLO

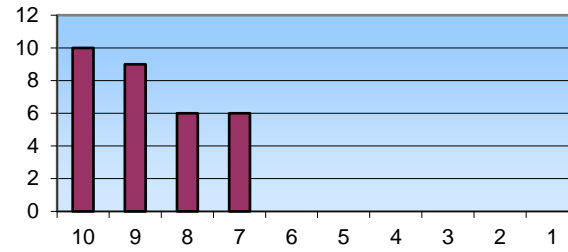
Grado di importanza			Punti analizzati sul servizio	Grado di soddisfazione											somma	media
1	2	3		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			
3	9	16	Cortesìa e professionalità del Ns. personale	13	9	9								283	9,13	
5	11	12	Contatti telefonici con il ns. personale tecnico	10	9	6	6							271	8,74	
5	18	4	Contatti telefonici con l'amministrazione / Uff. comm.	10	9	8	3							266	8,87	
4	5	19	Competenza tecnica nel soddisfare le Vs. richieste	10	13	7	1							280	9,03	
3	8	17	Tempestività nel rispondere alle Vs. richieste	7	9	6	6	1	2					257	8,29	
2	12	14	Capacità di proporre soluzioni tecniche innovative	7	8	14	2							268	8,65	
5	6	17	Come giudica il rapporto qualità/ prezzo dei servizio	4	8	13	4	2						256	8,26	
6	12	10	Come giudica l'attenzione all'ambiente, alla sicurezza e all'etica di Redox	7	12	8	3		1					268	8,65	
5	20	3	Come giudica l'imm. della Ns. azienda sul mercato	7	9	9	4		2					261	8,42	
3	12	13	Comple. la Ns. azienda soddisfa le Vs. aspettative	9	12	7	2		1					273	8,81	
													media tot	<b>8,68</b>		

**Soddisfazione Cliente**



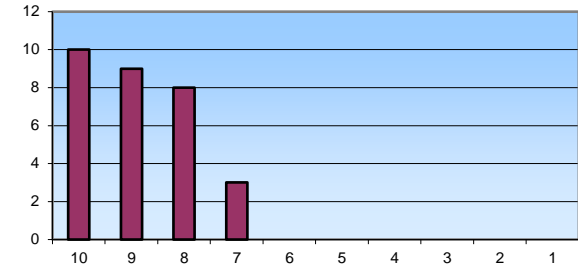
**Cortesia e professionalità del Ns. personale**

**Soddisfazione Cliente**



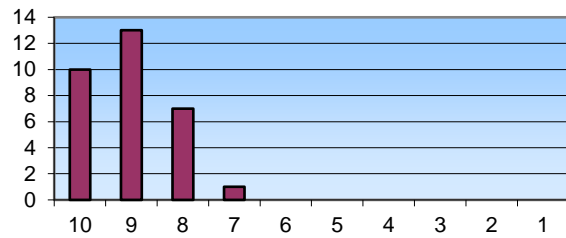
**Contatti telefonici con il personale tecnico**

**Soddisfazione Cliente**



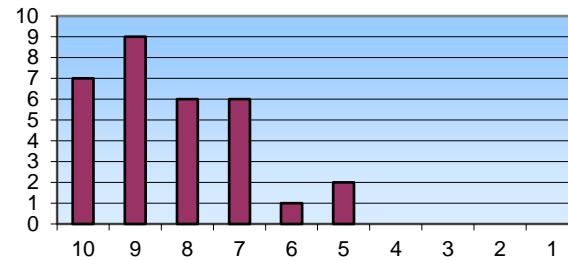
**Contatti telefonici con l'amministr. / comm.**

**Soddisfazione Cliente**



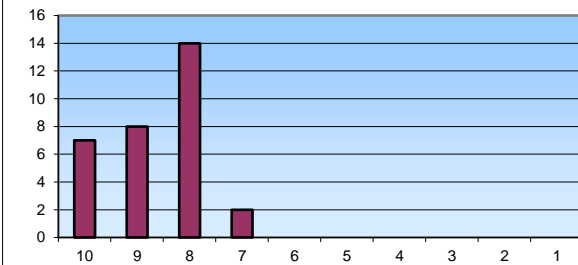
**Competenza tecnica nel soddisfare le Vs. richieste**

**Soddisfazione Cliente**



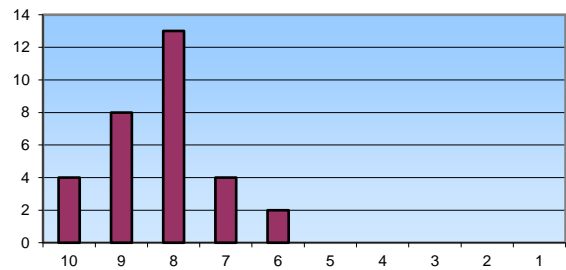
**Tempestività nel rispondere alle Vs. richieste d'offerta**

**Soddisfazione Cliente**



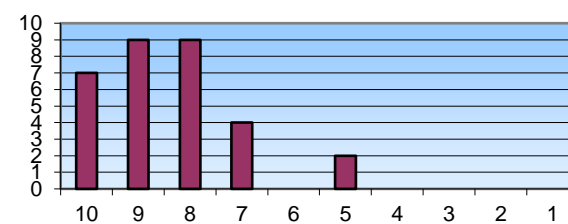
**Capacità di proporre soluzioni innovative**

**Soddisfazione Cliente**



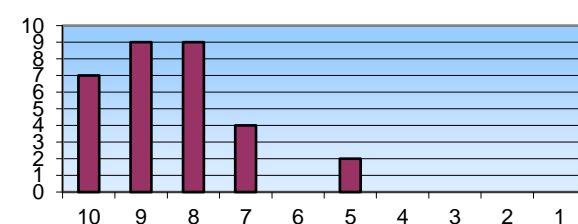
**Come giudica il rapporto qualità/prezzo dei prodotti**

**Soddisfazione Cliente**



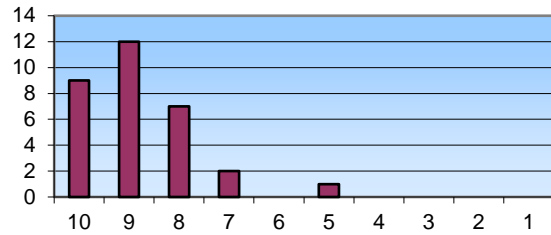
**Come giudica l'attenzione all'ambiente, alla sicurezza e all'etica**

**Soddisfazione Cliente**



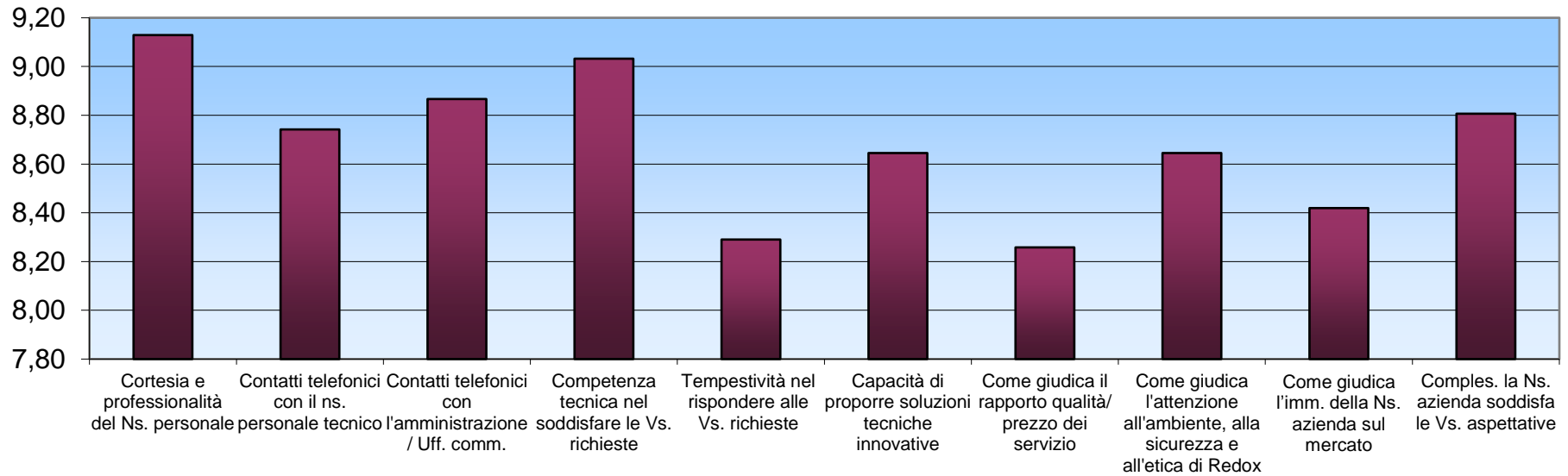
**Come giudica l'immagine della Ns. azienda sul mercato**

### Soddisfazione Cliente

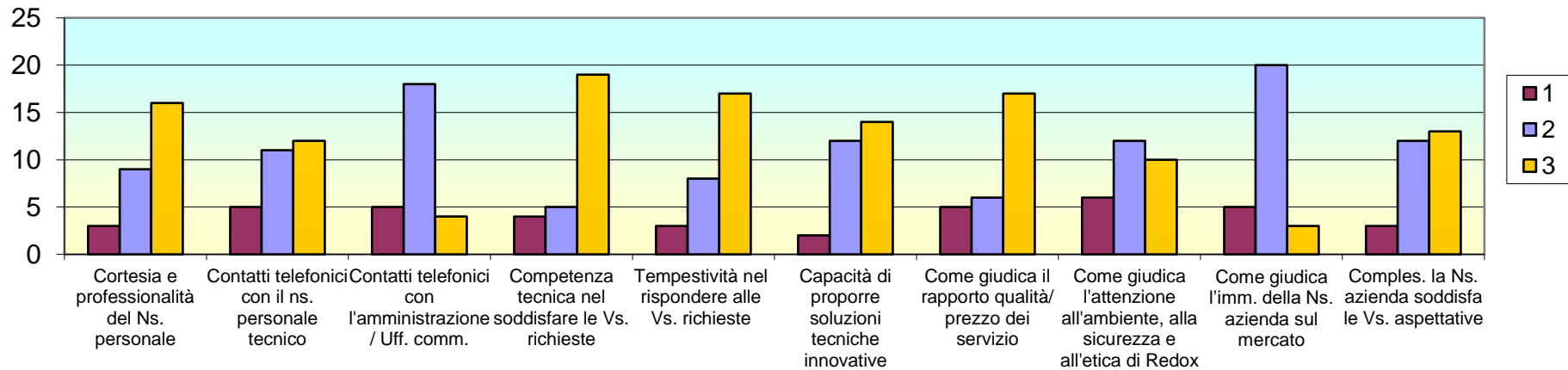


Complessivamente la Ns. azienda soddisfa le Vs. aspettative

### Soddisfazione Cliente



## Grado di importanza



Il questionario di soddisfazione cliente è risultato molto soddisfacente, visto il punteggio ottenuto di 8,68 in leggero aumento rispetto a quello di due anni fa, evidenziando come nel tempo si sia consolidato. Il grado di importanza maggiore è stato attribuito alla cortesia e alla professionalità del nostro personale, seguito da quello relativo alla competenza tecnica nel soddisfare le esigenze e le richieste del cliente, a cui vanno a ruota quello dei contatti telefonici con il nostro personale tecnico e quello dei contatti telefonici con l'amministrazione/ufficio commerciale. 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 31, è circa il 30% superiore a quello dell'anno precedente che era di 21 unità. I risultati espressi, pertanto, ci appaiono maggiormente significativi proprio perchè espressione di una platea più 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 nell'aprile dell'anno 2018, 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



