	<b>Questionario Cliente - Utente</b>		<b>Autoservizi Preite s.r.l.</b>
	Identificazione: Mod. 7.1.5	Revisione: 01	Data: 13/07/2012

Gentile Cliente, il nostro obiettivo primario è quello di assicurare la Sua soddisfazione; siamo tuttavia convinti che talvolta non ogni cosa funzioni come dovrebbe, così diventa per noi molto importante ricevere le Sue impressioni e valutazioni, siano esse positive o negative. La preghiamo pertanto di voler dedicare alcuni minuti del Suo tempo per compilare, con estrema sincerità, il seguente questionario (da consegnare all'Autista o in sede); faremo tesoro delle utili informazioni e preziosi suggerimenti da Lei forniti, nell'impegno di migliorare continuamente i nostri livelli qualitativi e di continuare ad incontrare, sempre, la Sua piena soddisfazione. RingraziandoLa anticipatamente per l'attenzione, ci preghiamo di porgerLe i nostri più cordiali saluti.

La Direzione

### 1) TIPOLOGIA DI CLIENTE

ENTE PUBBLICO  ENTE PRIVATO  ALTRO (SPECIFICARE)


NOME CLIENTE

---

### 2) GIUDIZI SUI SERVIZI

Attribuite ad ogni caratteristica del servizio un valore secondo l'importanza che ha per Voi, tenendo conto che: 3 = Molto Importante 2 = Importante 1 = Meno Importante  
Contemporaneamente, per ognuna delle caratteristiche del servizio, barrate in una scala di valutazione da 1 (Molto insoddisfatto) a 5 (Estremamente soddisfatto), il Vs. livello di soddisfazione.

IMPORTANZA			CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	SODDISFAZIONE / VOTO				
1	2	3		1	2	3	4	5
1	2	3	Sicurezza del viaggio	1	2	3	4	5
1	2	3	Puntualità nello svolgimento dei servizi richiesti	1	2	3	4	5
1	2	3	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1	2	3	4	5
1	2	3	Confortevolezza del viaggio	1	2	3	4	5
1	2	3	Competenza e cortesia del personale in sede	1	2	3	4	5
1	2	3	Riconoscibilità degli Autisti	1	2	3	4	5
1	2	3	Presentabilità degli Autisti	1	2	3	4	5
1	2	3	Competenza e cortesia degli Autisti	1	2	3	4	5

	<b>Questionario Cliente- Utente</b>	<b><i>Autoservizi Preite s.r.l.</i></b>	
Identificazione: Mod. 7.1.5	Revisione: 01	Data: 13/07/2012	Pagina 2 di 2

**3) SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL NOSTRO LAVORO**

**Esprimi i due suggerimenti per te più importanti**

1	
2	

**Dati personali**

Età (anni)		
Sesso:		
Professione:		
Uso l'autobus perché:		

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 (legge sulla privacy) si autorizza il trattamento dei dati personali trasmessi.

Compilato da: \_\_\_\_\_ Data e Firma: \_\_\_\_\_

**Grazie per la preziosa collaborazione.**