

# QUESTIONARIO

SULLA  
SODDISFAZIONE  
DEL  
CLIENTE

## DATI DEL CLIENTE

CLIENTE: .....

CITTA': .....

INDIRIZZO: .....

TEL./FAX: .....

CELL: .....

PROFESSIONE: .....

E-MAIL: .....

**A INFORMAZIONI GENERALI**

1. Facilità di accesso

Il personale con cui desiderate parlare è facilmente rintracciabile?

M  S  B  O

2. Disponibilità telefonica

Il personale è disponibile e pronto ad ascoltare le Vostre esigenze?

M  S  B  O

3. Competenza

Il personale è in grado di capire e risolvere il Vostro problema?

M  S  B  O

4. Qual è la posizione della Data Ufficio rispetto alla concorrenza?

M  S  B  O

5. Come giudica la Data Ufficio, rispetto al più diretto concorrente relativamente a:

- Facilità di accesso e cortesia

M  S  B  O

- Disponibilità al confronto e alla risoluzione delle esigenze della clientela

M  S  B  O

- Qualità del servizio

M  S  B  O

- Gestione delle emergenze

M  S  B  O

- Tempi di erogazione del servizio

M  S  B  O

- Condizioni di pagamento

M  S  B  O

6. Qual è il Suo giudizio globale della Data Ufficio?

M  S  B  O

**A INFORMAZIONI GENERALI**

7. Qual è la caratteristica principale che Le fa scegliere la Data Ufficio rispetto alle concorrenti?

8. Può indicare quali sono, secondo Lei, i principali concorrenti della Data Ufficio, in ordine di importanza?

I. \_\_\_\_\_

II. \_\_\_\_\_

III. \_\_\_\_\_

IV. \_\_\_\_\_

V. \_\_\_\_\_

VI. \_\_\_\_\_

**NOTE , SUGGERIMENTI, COMMENTI:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**B** AREA SOFTWARE

9. Come giudica in generale il software da Lei utilizzato?  M  S  B  O

10. Come giudica nel dettaglio i vari gruppi di moduli?

CONTABILE

M  S  B  O

FISCALE

M  S  B  O

PAGHE

M  S  B  O

AMCOX

M  S  B  O

11. Come giudica l'aggiornamento della procedura alla normativa vigente?

M  S  B  O

12. Come giudica la facilità di utilizzo delle procedure?

M  S  B  O

13. Come giudica l'assistenza telefonica?

a) Puntuale in risposta

M  S  B  O

b) Competente

M  S  B  O

c) Disponibile

M  S  B  O

d) Efficace

M  S  B  O

**B** AREA SOFTWARE

14. Come giudica i collaboratori o i rivenditori Data Ufficio?

a. Competenti

M  S  B  O

b. Puntuali negli incontri

M  S  B  O

c. Esperti

M  S  B  O

d. Comprensibili

M  S  B  O

e. Precisi

M  S  B  O

f. Concreti

M  S  B  O

g. Comunicativi

M  S  B  O

h. Coinvolgenti

M  S  B  O

15. Relativamente al software, può indicare quali sono, secondo Lei, le principali software house concorrenti della Data Ufficio, in ordine di importanza?

---

---

---

---

---

---

---

---

**B** AREA SOFTWARE

16 . Può indicarci quali sono, secondo Lei, i punti di forza delle seguenti software house, elencate in ordine alfabetico?

BUFFETTI \_\_\_\_\_

DATALOG \_\_\_\_\_

DYLOG \_\_\_\_\_

ITALSTUDIO \_\_\_\_\_

OSRA \_\_\_\_\_

SISTEMI \_\_\_\_\_

TEAMSYSTEM \_\_\_\_\_

ZUCCHETTI \_\_\_\_\_

**NOTE , SUGGERIMENTI, COMMENTI:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**C** AREA COMMERCIALE

17. Competenza e conoscenza del mercato  
Il Personale comprende prontamente le Sue richieste ed è in grado di affrontare le problematiche da Lei sottoposte?

M  S  B  O

18. Tempestività  
Le richieste di servizi vengono gestite in tempi brevi o comunque accettabili?

M  S  B  O

19. Comprensione delle esigenze  
Le offerte sono coerenti con quanto richiesto?

M  S  B  O

20. Trasparenza delle offerte  
Le offerte sono complete, comprensibili e dettagliate?

M  S  B  O

21. Rapporto con i rappresentanti  
Le modalità di comunicazione con gli agenti Data Ufficio sono adeguate e consentono una pronta individuazione di ogni eventuale necessità?

M  S  B  O

22. Competenza  
Il Personale tecnico è competente nel risolvere i problemi e i quesiti da Lei posti?

M  S  B  O

23. Soluzioni  
Una volta esposti, i problemi tecnici e i quesiti vengono risolti in modo efficace e tempestivo?

M  S  B  O

24. Evasione degli ordini  
I nostri tempi di evasione dell'ordine (dalla ricezione della richiesta di preventivo alla consegna del prodotto) sono adeguati?

M  S  B  O

25. Prezzo  
Il rapporto Qualità/prezzo è soddisfacente?

M  S  B  O

**C** AREA COMMERCIALE

26. Conformità a quanto richiesto  
Il prodotto o servizio ricevuto corrisponde a quanto richiesto?

M  S  B  O

27. Qualità del prodotto  
I nostri prodotti sono all'altezza delle Sue esigenze?

M  S  B  O

28. Risoluzione dei problemi  
Le non conformità vengono risolte in modo soddisfacente e in tempi brevi?

M  S  B  O

29. Puntualità  
Le consegne avvengono nei tempi previsti?

M  S  B  O

30. Condizioni del prodotto  
Il prodotto consegnato giunge in buone condizioni?

M  S  B  O

**NOTE , SUGGERIMENTI, COMMENTI:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---