



QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION 2010

REGIONE SOCIALE – NOME/COGNOME: _____

ETA':

<25 anni 25-35 36-45 46-55 56-65 > 65

STATO: _____

CITTA: _____

DA QUANTO TEMPO E' CLIENTE DI MODENESE GASTONE?

1 anno 2 anni 3 anni 4 anni 5 anni >5 anni

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DI MODENESE GASTONE?

FIERE/EVENTI AGENTI/RAPPRESENTANTI INTERNET
 RIVISTE ALTRO _____

QUALI CATEGRIE DI PRODOTTO ACQUISTI DA MODENESE GASTONE:

SALE DA PRANZO CAMERE DA LETTO SALOTTI/POLTRONE
 COMPLEMENTI D'ARREDO STUDI/MOBILI PER UFFICIO
 SOGGIORNI/COMPONIBILI SEDIE BOISERIE/LIBRERIE SU MISURA

VALUTA PER IMPORTANZA I SEGUENTI FATTORI DISTRIBUENDO 100 PUNTI:

DESIGN DEI PRODOTTI _____

QUALITA' DEI PRODOTTI _____

VARIETA' DEI PRODOTTI _____

QUALITA' DEL SERVIZIO _____

TOTALE: 100

VALUTA LA PERFORMANCE DELL'AZIENDA MODENESE GASTONE RISPETTO ALLE SEGUENTI CARATTERISTICHE E ATTRIBUTI:

1. Artigianalità / Tradizionalità

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

2. Made in italy

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

3. Classicità delle linee

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Innovazione delle linee

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

5. Qualità dei legni

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

6. Qualità finiture/tinte

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

7. Qualità tessuti

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

8. Qualità ferramenta/accessori

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

9. Qualità imballaggio

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

10. Durabilità nel tempo

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

11. Varietà dei prodotti/Linee

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

12. Varietà delle finiture/tinte

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

13. Verità dei tessuti

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

14. Varietà Ferramenta/accessori

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

15. Possibilità di personalizzazioni

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

16. Tempi di consegna

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

17. Puntualità nella consegna dei prodotti

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

18. Tempi attesa preventivi

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

19. Tempo attesa risposte reclami/problemi

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

20. Efficacia nella risoluzione dei problemi/reclami	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21. Capacità di risposta a problemi urgenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22. Disponibilità e cortesia del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23. Qualità/efficienza del materiale promozionale (cataloghi, brochure, flyer)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24. Qualità/efficienza del sito internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9

DAI UN VOTO COMPLESSIVO ALL'AZIENDA MODENESE GASTONE PER LE SEGUENTI COMPETENZE:

DESIGN DEI PRODOTTI

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

QUALITA' DEI PRODOTTI

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

VARIETA' DEI PRODOTTI

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

QUALITA' DEL SERVIZIO

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Con quale AZIENDE DEL SETTORE (nostro concorrente) ci paragonerebbe per:

- QUALITA' DEI PRODOTTI: _____
- VARIETA' DEI PRODOTTI OFFERTI: _____
- QUALITA' DEL SERVIZIO: _____
- PREZZI DI VENDITA: _____

Consigliereste ad altre persone i prodotti di MODENESE GASTONE??

SI' NO

Avete intenzione in futuro di acquistare altri prodotti da MODENESE GASTONE??

SI' NO

EVENTUALI SUGGERIMENTI – APPREZZAMENTI – PROBLEMATICHE :
