

QUESTIONARIO SUL SERVIZIO FUNEBRE

Compilando questo modulo potrà esprimere un giudizio sul servizio ricevuto, fornendoci preziosi spunti di miglioramento

Nome e cognome (compilare per essere riconosciuti, non compilare per l'anonimato)

~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~

1. Competenza del personale di vendita

0 1 2 3 4 5 6 7 8 ~~9~~ 10

2. Competenza del personale necroforo (uomini in divisa)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ~~10~~

3. Se abbiamo provveduto alla vestizione della Salma, come valuta la competenza del personale infermieristico

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Qualità ed estetica del feretro

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ~~10~~

5. Qualità dei fiori

0 1 2 3 4 5 6 7 ~~8~~ 9 10

6. Qualità del trasporto (accuratezza nella guida) e del carro funebre

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ~~10~~

7. Se utilizzato, come valuta la qualità del servizio di accompagnamento famigliari con auto personale o pullman

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ~~10~~

8. Se eseguito, come valuta la qualità del servizio di accompagnamento musicale

0 1 2 3 4 5 6 7 8 ~~9~~ 10

9. Qualità dell'addobbo (anche solo coccarda)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. La nostra sede

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ~~10~~

11. Qualità del servizio fornito nel suo insieme

0 1 2 3 4 5 6 7 8 ~~9~~ 10

12. Rapporto qualità/prezzo del funerale

0 1 2 3 4 5 6 7 8 ~~9~~ 10

Ritiene il nostro servizio migliorabile? Risponda semplicemente con un sì e descriva anche brevemente un particolare non apprezzato. Oppure con un no e descriva un particolare che ha apprezzato.

SI

NO

FORSE

NON SO

ABBIAMO GRADITO LA PERSONALITÀ, LA CORTESIA E L'ACCOGLIENZA DI TUTTO LO STAFF, OTTIMA PROFESSIONALITÀ E GIUSTO RAPPORTO FRA TUTTO CIÒ CHE CI È STATO FORNITO E IL RELATIVO COSTO

13. Darebbe ad altri le nostre referenze

SÌ

GIÀ DATE

NO

FORSE

NON SO

ANCHE PERCHÉ CI SONO STATE RICHIESTE

14. Le è stato offerto il servizio di Casa Funebre?

Mi è stato offerto e l'ho utilizzato

Mi è stato offerto, ma non l'ho utilizzato

Non mi è stato offerto, ma lo avrei utilizzato

Non mi è stato offerto e non lo avrei utilizzato

Non so di cosa si tratta

Altro A NOSTRA RICHIESTA È STATO PROPOSTO MA NON L'ABBIAMO UTILIZZATO PERCHÉ TROPPO

15. Se utilizzato, come valuta il servizio offerto presso la casa funebre

FUORI MANO DAL NOSTRO DOMICILIO

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

16. Dove ha trovato i nostri riferimenti (anche scelte multiple)

Mi sono stati dati da amici/parenti

Conosco l'azienda perché già cliente

Conosco il nome dell'azienda

Conosco l'azienda perché ho assistito a suoi funerali

Sono entrato/a negli uffici della vostra sede

Sul vostro sito internet

Sulle Pagine Gialle

Cercando su Google (google place, indirizzo proposto in blu)

Pubblicità stradale sui pali della luce

Pubblicità sui risultati di Google

Pubblicità su Facebook

Pubblicità su pubblicazione parrocchiale

Ho utilizzato lo smartphone

Ho utilizzato il Tablet

Ho usato un computer

Altro: _____

17. Ulteriori commenti: scriva liberamente un suo pensiero o qualcosa che vuole fare sapere al responsabile dell'impresa, ad esempio un giudizio complessivo negativo oppure uno positivo.

Il nostro giudizio complessivo è stato più che soddisfacente, ribadiamo che troviamo in linea quanto fornito ci come servizio con il relativo esborso, considerandolo che siamo di Giuliano, mentre sappiamo che nelle cittadine di provincia i costi sono leggermente inferiori

Eventuale firma

Giuliano 18 ottobre 2018

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX