

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)

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.

☐ SÌ

☒ NO

☐ FORSE

☐ NON SO

13. Darebbe ad altri le nostre referenze

☒ SÌ

☐ NO

☐ FORSE

☐ NON SO

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 _____

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

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.

Eventuale firma

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

10/2018