

# 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 si e descriva anche brevemente un particolare non apprezzato. Oppure con un no e descriva un particolare che ha apprezzato.

SI     NO     FORSE     NON SO

TUTTO OTTIMO  
MOLTO PROFESSIONALI

13. Darebbe ad altri le nostre referenze

SI     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.

TUTTO FATTO NEL MIGLIORE  
MODO CON PROFESSIONALITÀ

Eventuale firma

12/6/2019