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)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 NON ESEGUITO

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

13. **Darebbe ad altri le nostre referenze**

~~SI~~ | NO | FORSE | NON SO

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

- [x] 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)**

- [x] 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.

Giudizio molto positivo per la presenza di una psicologa, nessuna impresa funebre l'ha inserita.

Eventuale firma

[redacted]

1/8/2019