

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

NON RICHIESTO

9. Qualità dell'addobbo (anche solo coccarda)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NON RICHIESTO

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

SONO STATA ACCOLTA COME IN FAMIGLIA. OLTRE ALLE SPIEGAZIONI ACCURATE, HO RICEVUTO CONFORTO.

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 LA MAMMA È MORITA

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NON UTILIZZATO

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: HO VISTO LA SEDE PASSANDO E MI HA ISPIRATO FIDUCIA.

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 ESTREMAMENTE POSITIVO IN UN
MOMENTO DI MASSIMO DOLORE. RINGRAZIO
VALERIANO E LA SUA MAMMA CHE
MI HANNO ACCOLTO.

Eventuale firma

[Firma]