

# 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

---

---

---

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.

---

---

---

---

Eventuale firma

---

R  
10.01.2021