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)

[redacted]

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: SEDE VICINO ALLA PARROCCHIA

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX