

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Informazioni Generali

Funzione dell'intervistato in Azienda

Nome

Cognome

e-mail

Ragione Sociale

Fatturato Annuo

da 0 a 5 mil

da 5 a 10 mil

da 10 a 20 mil

da 20 a 50 mil

maggiore di 50 (specificare c.a) _____

Numero Apparati di Stampa in Azienda
(stampanti, fax, multifunzione..)

da 2 a 10

da 10 a 20

da 20 a 50

maggiore di 50 (specificare c.a) _____

Profilo

Apparati Stampa bianco e nero

Apparati Stampa a colori

Costi annui espressi dagli apparati di stampa (c.a)

ERP / Gestionale utilizzato

n. PC in Azienda

Cliente Gamma Ufficio dal

Come ha conosciuto Gamma Ufficio:

Cliente storico Tramite Web Consigliato da terzi Visibilità dai Media

Contattato Diretto Altro _____

Soluzioni e Servizi offerti da Gamma Ufficio:

	Lo conosce ?		Le interessa ?		Lo utilizza?		E' soddisfatto?	
	Sì	No	Sì	No	Sì	No	Sì	No
Business Process Management (Arxivar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Document Management (iDem)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analisi dettagliata del parco macchine per razionalizzazione dei costi di stampa (Pay Per Page)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sviluppo applicazioni in Java su card SD inserite su ogni multifunzione (Personalizzazione SDK)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soluzioni server based per il controllo e la gestione dei materiali di consumo, gli assets, la produzione e l' output documentale (Abaco)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commenti/Suggerimenti

Qualità del rapporto commerciale

	Eccellente	Soddisfacente	Da migliorare	Insoddisfacente
Consapevolezza del venditore per le Sue necessità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frequenza dei contatti con Lei dopo la vendita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità di contattare il venditore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aggiornamento sui nuovi prodotti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Risposta alle Sue richieste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spiegazione da parte del venditore dei contratti di assistenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commenti/Suggerimenti

Qualità del servizio post vendita

	Eccellente	Soddisfacente	Da migliorare	Insoddisfacente
Tempi di consegna ed installazione dopo l'ordine	O	O	O	O
Ritiro imballaggi e attrezzature usate	O	O	O	O
Addestramento sul funzionamento dopo l'installazione	O	O	O	O
Competenza e capacità del personale tecnico	O	O	O	O
Tempo di risposta di intervento	O	O	O	O

Commenti/Suggerimenti

Valutazione di importanza in percentuale delle seguenti voci

(valori da 1 a 10: 1 poco importante - 10 molto importante)

Conoscenza e competenza commerciale e tecnica del personale	<input type="text"/>
Capacità relazione del personale	<input type="text"/>
Facilità di contatto con Gamma Ufficio	<input type="text"/>
Comunicazione e informazione	<input type="text"/>
Tempi di risposta alle richieste del cliente	<input type="text"/>
Affidabilità in relazione agli impegni presi	<input type="text"/>
Qualità soluzioni e servizi	<input type="text"/>
Qualità assistenza e supporto	<input type="text"/>
TOTALE	<input type="text"/>

DATA _____

TRATTAMENTO DATI PERSONALI Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy, il Cliente acconsente che i propri dati personali vengano trattati da Gamma Ufficio Spa per le seguenti finalità: A) per adempimenti di legge connessi a norme civilistiche e fiscali, per adempimenti di obblighi contrattuali, gestione della clientela; B) per l'informazione tecnica in merito a prodotti e servizi, per la verifica della soddisfazione del cliente, per ricerche ed analisi di mercato e statistiche, per citazioni e/o referenze, per fini commerciali e per la proposizione di prodotti e/o servizi da parte di Gamma Ufficio e dei suoi partner commerciali, anche mediante l'uso della posta elettronica. Il conferimento dei dati è obbligatorio per le finalità previste al punto A) mentre è facoltativo per le finalità previste dal punto B). Sottoscrivendo il presente questionario informativo, il Partecipante all'evento presta il proprio consenso per entrambe le finalità. Il trattamento sarà effettuato mediante sistema informatico. Il titolare del trattamento è Gamma Ufficio spa con sede legale a Verona in via Paccinotti 4/B. Il responsabile del trattamento è Gamma Ufficio. In ogni momento il Cliente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.