

# Barometro della Qualità



Qui puoi trovare gli esiti delle opinioni dei clienti sulla qualità del servizio ricevuto. E' un documento ad uso interno. Ti può servire da spunto per il miglioramento.

Fornitore/Esperto: **Studio Cao**  
 Numero di clienti intervistati: **5**  
 Data ultima intervista: **giovedì 16 giugno 2011**

## 1 - Informazioni sintetiche: numeri

Fattori di soddisfazione	Media	
Tempi di risposta	4,8	
Comprensione delle esigenze	4,6	
Capacità di soluzione dei problemi	4,4	
Comportamento professionale	5,0	
Gestione dell'incarico o progetto	4,6	
Reperibilità	4,8	
Qualità della comunicazione	4,8	
Rapporto qualità prezzo	4,6	
<b>Tutti i fattori</b>	<b>4,7</b>	

**Tutti i fattori senza qualità/prezzo** **4,7**

NB: La media dei fattori senza il rapporto qualità/prezzo, corrisponde al punteggio complessivo nel profilo pubblico.

## 2 - Impressioni e proposte dei clienti

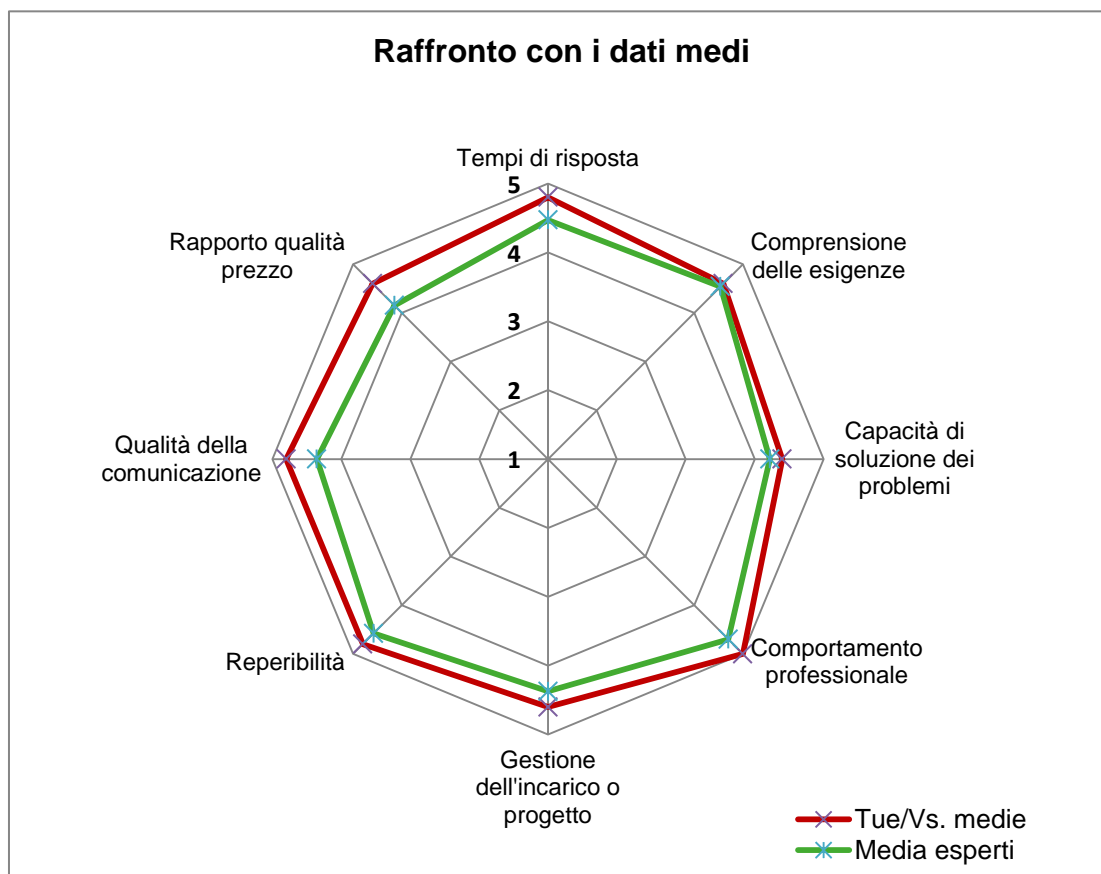
In questa sezione sono illustrati i commenti degli ultimi 6 clienti intervistati. Per i commenti meno recenti, consultare i barometri precedenti.

	Come puoi/potete migliorare?	Cosa fai/fate bene?
Rif. 1	0	Ottime capacità comunicative.
Rif. 2	0	Tiene presente la specificità del suo cliente. Fornisce delle soluzioni tenendo conto della situazione reale. Non è velleitario come altri consulenti.
Rif. 3	0	Sa parlare con le persone. Entra molto bene nelle problematiche. E' molto efficace ed efficiente. Non perde tempo.
Rif. 4	0	Riesce a mantenere calma e sangue freddo anche nei momenti più critici. Infonde tranquillità.
Rif. 5	E' un po' debole quando deve intervenire su aspetti organizzativi.	E' un gran esperto in tempi e metodi e in organizzazione dei reparti produttivi.
Rif. 6	0	0

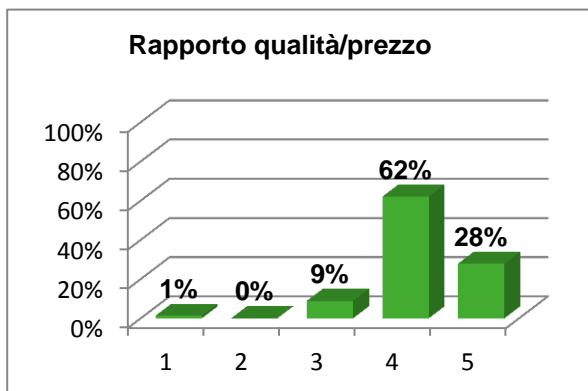
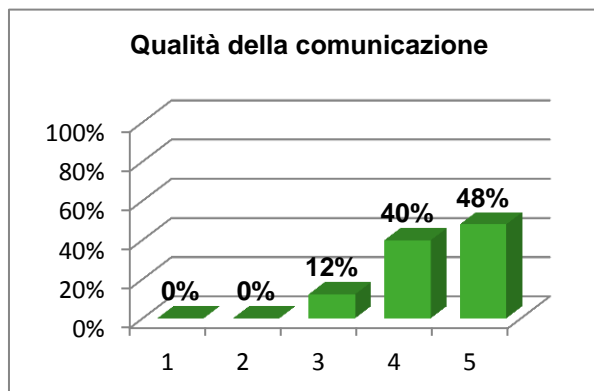
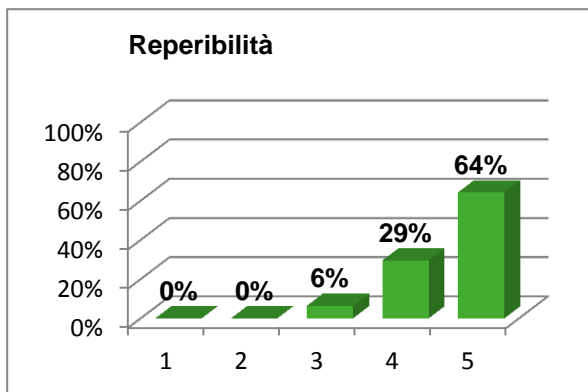
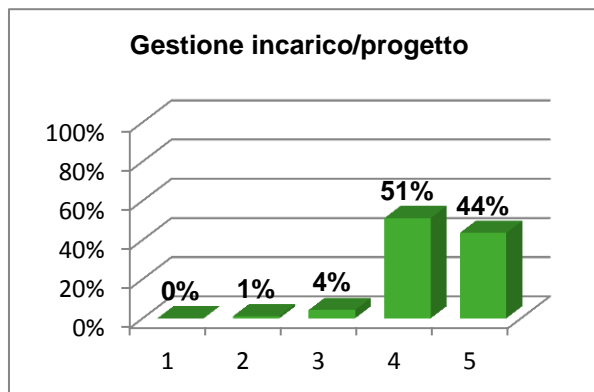
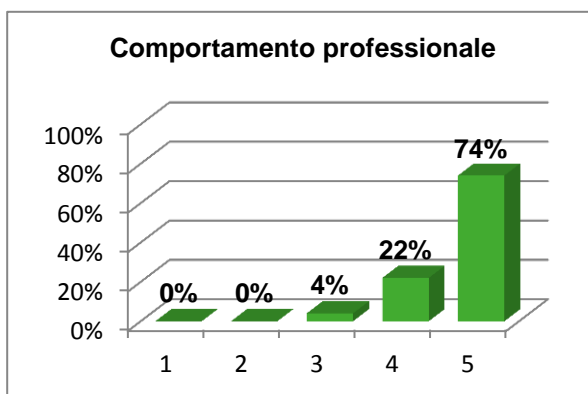
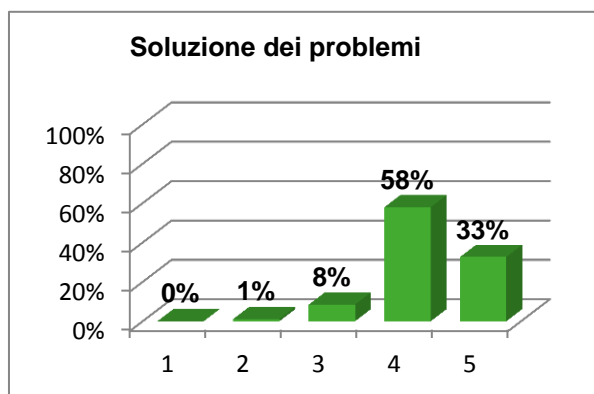
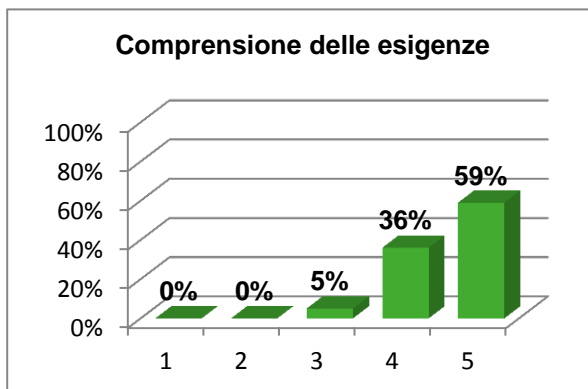
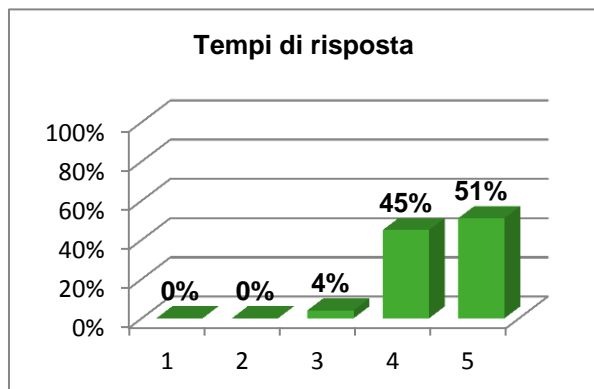
### 3 - Confronto con gli altri fornitori/esperti aderenti a Espertinrete

In questa sezione trovi, per ogni fattore di soddisfazione, gli elementi di confronto con gli altri membri di Espertinrete.

Fattori di soddisfazione	Tue/Vs. medie	Media esperti		Differenza
Tempi di risposta	4,8	4,5	✓	0,3
Comprensione delle esigenze	4,6	4,5	✓	0,1
Capacità di soluzione dei problemi	4,4	4,2	✓	0,2
Comportamento professionale	5,0	4,7	✓	0,3
Gestione dell'incarico o progetto	4,6	4,4	✓	0,2
Reperibilità	4,8	4,6	✓	0,2
Qualità della comunicazione	4,8	4,4	✓	0,4
Rapporto qualità prezzo	4,6	4,2	✓	0,4
<b>Tutti i fattori</b>	<b>4,7</b>	<b>4,4</b>	✓	<b>0,3</b>



Nei grafici seguenti trovi, per ogni fattore, la ripartizione percentuale delle risposte date dall'insieme delle aziende intervistate da Espertinrete (tuoi/vs. clienti e clienti degli altri esperti).



#### 4 - Confronto con altri fornitori/esperti svolto dai tuoi/vostri clienti

Abbiamo chiesto ai clienti di fare, per ogni fattore di soddisfazione, un confronto con altri professionisti o società che hanno fornito servizi all'azienda.

Fattori di soddisfazione	Numero di risposte				
	Molto peggio	Peggio	Uguale	Meglio	Molto meglio
Tempi di risposta	0	0	0	3	1
Comprensione delle esigenze	0	0	1	2	1
Capacità di soluzione dei problemi	0	0	2	1	1
Comportamento professionale	0	0	1	2	1
Gestione dell'incarico o progetto	0	0	1	2	1
Reperibilità	0	0	0	1	3
Qualità della comunicazione	0	0	2	0	2
Rapporto qualità prezzo	0	0	2	1	1

#### 4 - Note metodologiche

Le interviste ai clienti sono eseguite dallo staff di Espertinrete mediante colloqui telefonici assistiti da software.

Per ogni **fattore di soddisfazione** viene chiesto di dare un punteggio da 1 a 5. Questo rappresenta il livello di qualità percepito.

Inoltre, sempre per ogni fattore, viene chiesto di raffrontare la prestazione ricevuta con quella di altri fornitori con i quali l'azienda ha avuto o ha rapporti commerciali.

**Pag. 1 di 9 - Tempi di risposta**  
nella: consegna di offerte/preventivi – elaborazione dei progetti – consegna materiale informativo – risposte ai reclami – primo contatto

**Come valuta i suoi tempi di risposta?**

	1	2	3	4	5
Soddisfazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Come valuta i suoi tempi di risposta rispetto a quelli di altri esperti?**

	Molto peggio	Peggio	Uguale	Meglio	Molto meglio
Concorrenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>