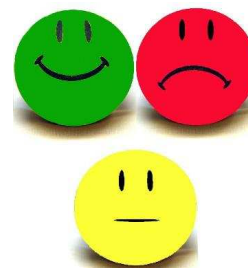


● INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION ●

La "Soddisfazione del Cliente" è la più semplice e migliore definizione di "Qualità". Inoltre la customer satisfaction è la premessa della fedeltà del Cliente, obiettivo di qualsiasi azienda che voglia costruire il proprio futuro su solide basi.

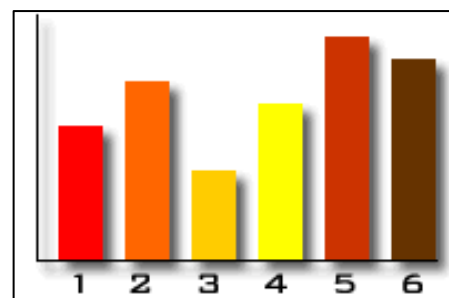


Anche la norma ISO 9001 riconosce che il livello di soddisfazione del cliente è una delle misure più utili della prestazione aziendale complessiva. Dice l'ISO 9001 al punto 8.2.1: *"L'organizzazione deve monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente sul fatto che l'organizzazione abbia o no soddisfatto i suoi requisiti, essendo questa una delle misurazioni delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. Devono essere determinati i metodi per ottenere e utilizzare tali informazioni."*



Un modo semplice e preciso per monitorare il livello di customer satisfaction è l'indagine con questionario, che consente di:

- identificare i Clienti prioritari dai quali ricavare le informazioni di interesse,
- conoscere il livello di importanza attribuito da tali Clienti alle varie caratteristiche del prodotto/servizio offerto.
- misurare su una scala graduata il livello di soddisfazione di ciascun Cliente e per ciascun aspetto considerato;
- elaborare i dati su semplici fogli di calcolo per estrapolare medie, indici di dispersione ed altre statistiche utili a definire con completezza il fenomeno.



RIZZOLI CONSULTING offre alle aziende Clienti (sia della produzione che dei servizi) un valido e concreto supporto:

- nella definizione del piano di indagine campionaria (definizione del campione di Clienti, delle persone da contattare, ecc.);
- nella stesura di un questionario semplice ed efficace, con domande studiate ad hoc,
- nella conduzione delle interviste ai Clienti selezionati;
- nella raccolta, elaborazione statistica e analisi dei dati finali.

al fine di offrire alla Direzione aziendale un quadro completo del livello di customer satisfaction dei propri Clienti e un'indicazione precisa dei punti critici sui quali intervenire per migliorare la prestazione aziendale globale.