

*Da inviare via e-mail a [info@euro-tours.it](mailto:info@euro-tours.it)*

Nella consapevolezza dell'importanza strategica di sviluppare un reale orientamento al cliente basato sulla comprensione delle Sue esigenze, chiediamo la Sua preziosa collaborazione: la compilazione della scheda allegata ci permetterà di capire meglio dove migliorare.  
Ringraziandola anticipatamente per la collaborazione, cogliamo l'occasione per porgerLe i più cordiali saluti.

#### Sede operativa

CRITERI DI VALUTAZIONE	INSODDISFATTO		NELLE ASPETTATIVE		PIENAMENTE SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5	6
<b>Comunicazione:</b> Rapporti con il personale, efficacia degli strumenti di comunicazione, uso di linguaggi comprensibili	1	2	3	4	5	6
<b>Comprensione del Cliente:</b> Impegno a conoscere le aspettative ed esigenze dei clienti	1	2	3	4	5	6
<b>Cortesia:</b> Gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale operativo e di staff	1	2	3	4	5	6
<b>Credibilità:</b> Affidabilità, onestà, immagine aziendale, rispetto dell'ambiente	1	2	3	4	5	6
<b>Capacità di risposta:</b> Disponibilità a esaminare le richieste e fornire prontamente risposte esaurive	1	2	3	4	5	6
<b>Attendibilità:</b> Capacità di rispettare gli impegni presi nell'offerta	1	2	3	4	5	6
<b>Rispondenza alle aspettative:</b> Capacità di individuare i bisogni specifici e convertirli in requisiti di servizio	1	2	3	4	5	6
<b>Rapporto qualità prezzo:</b> Adeguatezza del prezzo di vendita alla qualità del servizio	1	2	3	4	5	6

#### Personale di guida

CRITERI DI VALUTAZIONE	INSODDISFATTO		NELLE ASPETTATIVE		PIENAMENTE SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5	6
<b>Cortesia:</b> Gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità	1	2	3	4	5	6
<b>Capacità e Responsabilità:</b> Confort di guida, rispetto del codice della strada	1	2	3	4	5	6
<b>Disponibilità verso il cliente:</b> Impegno a conoscere le aspettative ed esigenze dei clienti, disponibilità ad aiutare in caso di necessità	1	2	3	4	5	6

#### Mezzo

CRITERI DI VALUTAZIONE	INSODDISFATTO		NELLE ASPETTATIVE		PIENAMENTE SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5	6
<b>Pulizia interna ed esterna</b>	1	2	3	4	5	6
<b>Confort e comodità dei posti a sedere</b>	1	2	3	4	5	6
<b>Confort del mezzo:</b> TV, WC, frigo, bagagliaio	1	2	3	4	5	6

**Servizio**

CRITERI DI VALUTAZIONE	INSODDISFATTO		NELLE ASPETTATIVE		PIENAMENTE SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5	6
<b>Puntualità:</b> rispetto degli orari	1	2	3	4	5	6
<b>Comunicazione:</b> mezzi messi a disposizione per comunicare con la società Bizzarro	1	2	3	4	5	6

Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio

Data e firma: \_\_\_\_\_

I dati forniti saranno trattati nel rispetto della legge sulla privacy.

