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
- [x] Non mi è stato offerto e non lo avrei utilizzato
- [ ] Non so di cosa si tratta
- [ ] Altro_____

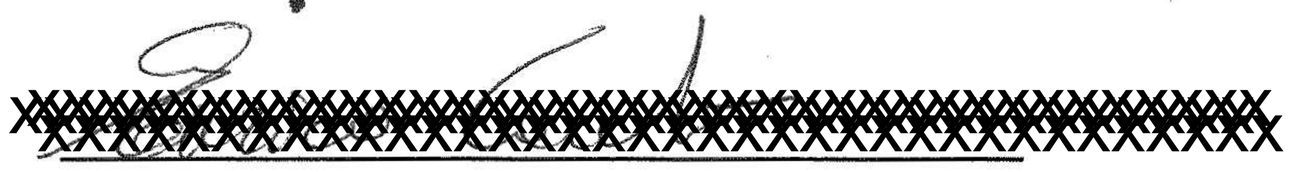
15. **Se utilizzato, come valuta il servizio offerto presso la casa funebre**

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
- [x] 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: _____

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.

TUTTO SOMMATO OK

Eventuale firma