

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)

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

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

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.

Eventuale firma


