

# 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)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**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.

Mi è sembrato tutto così organizzato da non immaginare che potesse esserci qualcosa di meglio.

Eventuale firma

  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX