

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)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 L.

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: vicinanze abitazione

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

grazie!

11/2018