

REV.	DATA	EMESSA DA	APPROVATA DA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	01/09/11	Tiziano Panzera (Responsabile Sistema Qualità)	Fornasini Mauro (Direzione Generale)	Prima emissione

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. GENERALITÀ	2
3. MODALITÀ OPERATIVE	2
3.1. RACCOLTA DATI	2
3.2. ANALISI DEI DATI	3
4. DOCUMENTAZIONE COLLEGATA.....	3

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento descrive le responsabilità e le modalità operative per monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto l'azienda abbia soddisfatto i suoi requisiti. A questo scopo effettua verifiche campione direttamente sui clienti.

2. GENERALITÀ

La procedura di soddisfazione clienti si può sintetizzare nei seguenti passi:

1. Selezione dei clienti da contattare con una determinata frequenza
2. Raccolta dei dati tramite telefonata diretta al cliente o ritorno in azienda di apposito modulo compilato dal cliente
3. Analisi semestrale dei dati raccolti, con particolare attenzione ai punteggi negativi assegnati dai clienti.

3. MODALITÀ OPERATIVE

3.1. RACCOLTA DEI DATI

RESPONSABILE DI CHIAMATA:

- dedicando un'ora alla settimana (inserendo tale attività nella programmazione nel sistema Klimanet), contatta i clienti da intervistare in base ai seguenti criteri:
 - i primi 10 clienti per fatturato, limitatamente a quelli di loro competenza, da contattare ogni 6 mesi.
 - clienti con i quali esiste contratto di manutenzione, limitatamente a quelli di loro competenza, da contattare almeno una volta l'anno
 - clienti dove interveniamo per lavori non oggetto di contratto di manutenzione, limitatamente a quelli di propria competenza, da contattare almeno 6 mesi dall'ultimo intervento eseguito
 - clienti segnalati dalla Direzione Generale
- assicura l'inserimento nel sistema dei dati, che possono essere raccolti nei seguenti due modi:
 - con ritorno in azienda del modulo [M 8.4 02 MODULO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE](#):
 - tale modulo viene compilato dal cliente che risponde a tre quesiti, relativi al servizio offerto dall'azienda, con assegnazione di punteggio, per ciascun quesito, da 1 a 5 (dove 1=totalmente insoddisfatto; 2=insoddisfatto; 3=soddisfatto; 4=molto soddisfatto; 5=molto soddisfatto)
 - i punteggi vengono registrati nel sistema Klimanet da chi riceve il documento (SERVIZIO DI SEGRETERIA o SERVIZIO ARCHIVIAZIONE), compilando l'attività "Soddisfazione del Cliente" riferita alla chiamata oggetto dell'intervista
 - con intervista telefonica al cliente:
 - al cliente verrà chiesto di rispondere a 3 quesiti, relativi al servizio offerto dall'azienda, con assegnazione di un punteggio, per ciascun quesito, da 1 a 5. (dove 1=totalmente insoddisfatto; 2=insoddisfatto; 3=soddisfatto; 4=molto soddisfatto; 5=molto soddisfatto)
 - i punteggi vengono registrati nel sistema Klimanet da chi esegue l'intervista (RESPONSABILE DI CHIAMATA o suo incaricato) compilando l'attività "Soddisfazione del Cliente" riferita alla chiamata oggetto dell'intervista
- assicura la segnalazione, tramite apertura di prechiamata, ai Responsabili Tecnici di Programmazione interessati degli eventuali punteggi inferiori a 3, da parte di chi ha inserito i dati (la prechiamata deve riportare nel campo SETTORE l'opzione QUALITÀ e nel campo ATTIVITÀ l'opzione RECLAMO)

3.2. ANALISI DEI DATI

DIREZIONE GENERALE:

- a seguito della segnalazione di punteggio inferiore a 3, analizza le motivazioni che hanno portato a punteggio negativo e decide se attuare eventuali azioni correttive

RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ:

- semestralmente estrapola dal sistema informatico Klimanet i risultati dei dati registrati attraverso il report "Soddisfazione"

DIREZIONE GENERALE:

- analizza i suddetti dati e decide le eventuali azioni correttive sulle criticità emerse

4. DOCUMENTAZIONE COLLEGATA

- [M 8.4 02](#) MODULO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE