



SAVOLDELLI RICERCHE

# **SERVIZI DI CUSTOMER SATISFACTION**

In base a diverse ricerche si sa che la maggior parte dei clienti insoddisfatti **NON LO DICE**. Molti di essi semplicemente sceglieranno un altro prodotto, un'altra marca, un nostro concorrente, spariranno nel nulla senza averci dato modo di sapere perché e come migliorare. Lo stesso vale anche per chi rimane fedele ma non ci comunica il suo punto di vista per timidezza, rispetto, paura di rovinare un rapporto. Con la sicurezza di un giudizio anonimo, invece, molti si aprono ed esprimono il loro prezioso parere...

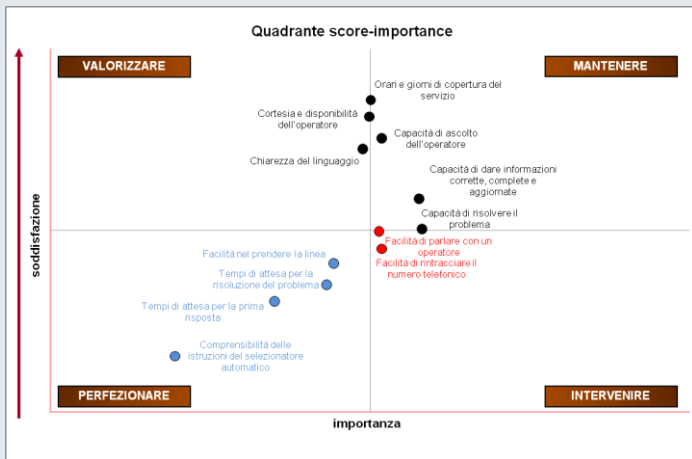




Uno dei vantaggi più grandi delle indagini sulla soddisfazione della clientela è la capacità di individuare i nostri **punti di forza** e di **debolezza**, secondo il punto di vista dei clienti. Le nostre conoscenze tecniche dei processi non sempre ci permettono di capire cosa veramente funziona e cosa no per i clienti. ..



Combinando importanza e soddisfazione di ogni aspetto, secondo i clienti, possiamo individuare gli aspetti sui quali **INTERVENIRE**, quelli da **PERFEZIONARE**, quelli da **MANTENERE** e quelli, infine, da **VALORIZZARE**...





Attraverso domande dirette e specifiche possiamo capire la distanza che c'è tra i desideri dei clienti e la loro percezione dell'esperienza che abbiamo regalato loro.

Capire quanti sono rimasti **delusi** e quanti invece **deliziati**, quale è la nostra **capacità di soddisfare le loro attese** e quale la nostra **capacità di sorprenderli...**

Il controllo della soddisfazione **ripetuto regolarmente nel tempo** ci può dare una misura del cambiamento, degli effetti delle nostre azioni correttive, far scattare un campanello di allarme o quantificare il giusto premio ai nostri sforzi quando il trend segnala un miglioramento

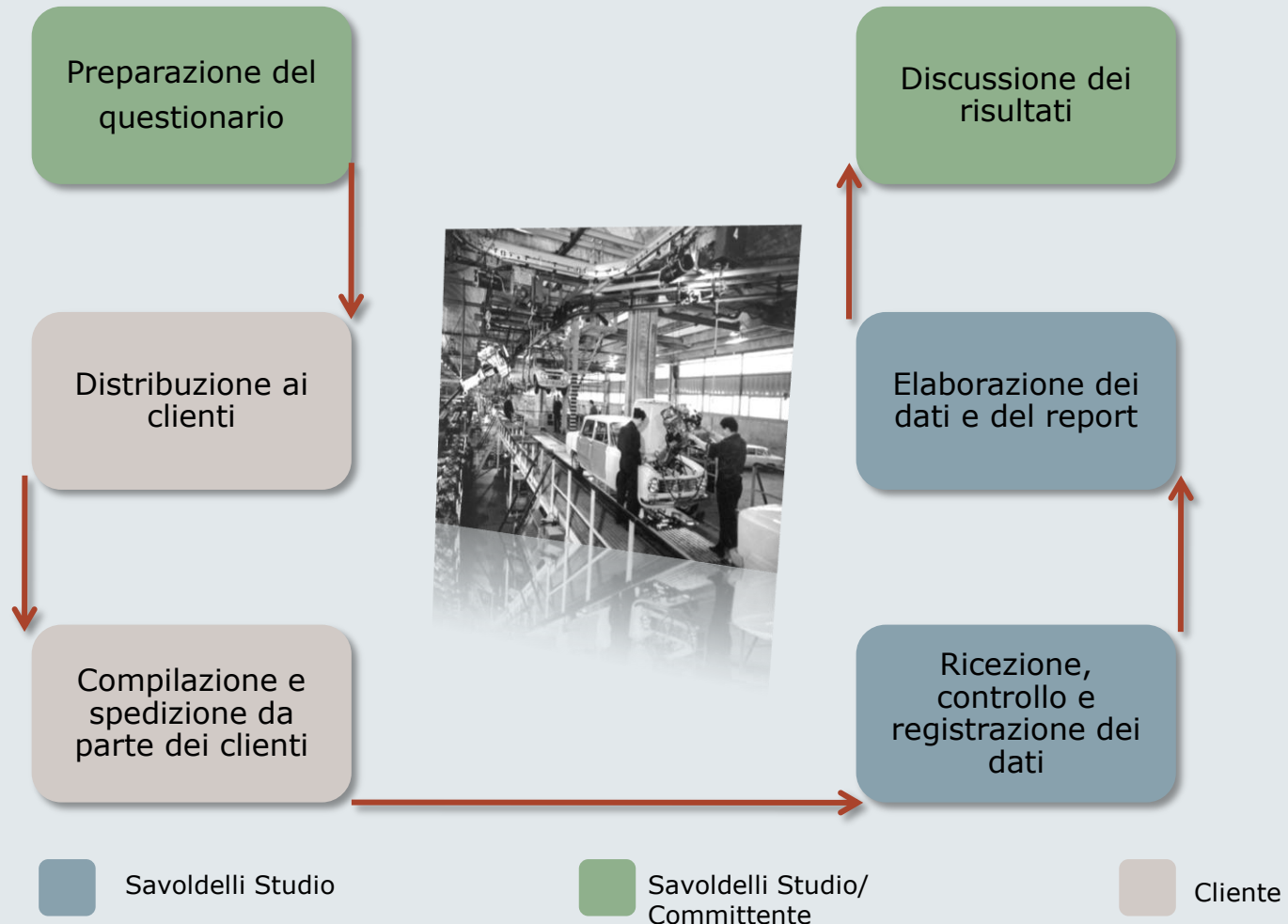




La certificazione di qualità richiede una qualche forma di monitoraggio diretto della soddisfazione della clientela, ripetuto almeno annualmente.

Non è la cosa più importante, ma Vi aiuteremo a evitare seccature, potendo presentare agli ispettori i risultati di indagini serie, professionali e scientificamente valide.

# Come si svolge il servizio di customer satisfaction







**SAVOLDELLISTUDIO** è un marchio di  
**SAVOLDELLI RICERCHE DI SAVOLDELLI**  
**SANDRO** - Partita IVA: **01427000557**

● **Indirizzo:**

Via del Rubbio, 5  
05100 Terni

● **Web-site:**

[www.savoldelliricerche.eu](http://www.savoldelliricerche.eu)

● **Blog:**

<http://sandrosavoldelli.wordpress.com>

● **Telefono:**

0744/302410 - 338/1771962