

## *Biblioteca di Categorie e Domande*

### CATEGORIE

### PARTE RIENTRANTE IN TUTTI I SONDAGGI

#### 1. Generale

**In generale, è soddisfatto/a della nostra azienda?**

**E' soddisfatto/a della facilità di commerciare con la nostra azienda?**

Acquisterei di nuovo prodotti o servizi dalla vostra azienda.

Raccomanderei la vostra azienda ad un nostro associato.

### CATEGORIE

### BIBLIOTECA DELLE CATEGORIE OPZIONALI

#### 2. Contabilità ed amministrazione

**A. Com'è soddisfatto/a dei nostri addebiti e del nostro tipo di fatturazione?**

B. Le fatture della vostra azienda sono complete ed accurate.

C. I problemi relativi alla fatturazione si risolvono in modo equo e soddisfacente.

D. In caso di problemi con una fattura, il vostro personale è disponibile e utile.

#### 3. Accrediti e pagamenti

**A. Com'è soddisfatto/a del nostro processo di accrediti e pagamenti?**

B. I programmi di accrediti e pagamenti che ci offrite sono conformi alle nostre esigenze.

C. Quando sorge un problema relativo ad accrediti o pagamenti, collaborate in modo efficiente per trovare una soluzione.

D. I vostri programmi di accrediti e pagamenti sono conformi alle norme del settore.

#### 4. Accrediti e resi

**A. Com'è soddisfatto/a delle nostre politiche e procedure di emissione di accrediti?**

B. Gli accrediti sono emessi in modo celere ed efficiente.

C. Il lavoro burocratico e il tempo necessario per sbrigare i resi è ragionevole.

D. La necessità di presentare richieste di accrediti non è frequente.

#### 7. Prezzi

**A. Com'è soddisfatto/a delle procedure di cui ci serviamo per presentare le offerte?**

B. I preventivi sono forniti in modo rapido ed accurato.

C. Quando fornite i preventivi, le vostre informazioni sono facilmente accessibili e puntuali.

D. Quando fornite i preventivi, i prezzi indicati o la disponibilità dei prodotti corrispondono alle nostre esigenze.

#### 56. Ordini

**A. Com'è soddisfatto/a dell'efficacia con cui sbrighiamo i vostri ordini?**

B. Non ho mai avuto problemi quando richiedo un ordine al telefono.

C. Ordinare presso la vostra azienda è un processo semplice.

D. La vostra azienda è flessibile e disponibile quando dobbiamo effettuare delle modifiche ad un nostro ordine.

#### 10. Pratiche commerciali

**A. Com'è soddisfatto/a delle Sue trattative con la nostra azienda quale partner commerciale?**

B. La vostra azienda è flessibile nel modo in cui condurre affari.

C. La vostra azienda mantiene sempre le promesse fatte.

D. E' facile effettuare delle modifiche ai contratti o agli ordini.

#### 11. Pratiche commerciali

**A. Com'è soddisfatto/a del modo in cui svolgiamo l'attività?**

B. Quando sono in contatto con la persona giusta, tutte le mie questioni o i problemi sono risolti rapidamente.

C. Le persone con cui interagisco nella vostra azienda rispondono rapidamente alle mie esigenze.

D. La vostra azienda sembra fare di tutto per semplificare i processi.

#### 57. Pratiche commerciali

**A. Com'è soddisfatto/a delle Sue trattative con la nostra azienda quale partner commerciale?**

B. Le pratiche commerciali della vostra azienda sono facili da capire.

C. Posso sempre contare sul fatto che la vostra azienda mantenga le sue promesse e i suoi impegni.

D. La vostra è un'azienda con cui è facile trattare.

#### 12. Comunicazione

**A. Com'è soddisfatto/a degli sforzi della nostra azienda per adempiere alle vostre esigenze di comunicazione?**

B. Quando telefono, sono sempre messo in contatto con la persona giusta che mi può aiutare.

C. Il personale della vostra azienda dispone di una conoscenza approfondita di prodotti, servizi e politiche.

D. So esattamente chi devo contattare quando ho delle domande o mi servono delle informazioni.

#### 13. Comunicazione

**A. Com'è soddisfatto/a degli sforzi di comunicazione in generale della nostra azienda?**

B. Il vostro personale rimane regolarmente a contatto con me per informarmi sulle questioni che potrebbero interessarmi.

C. Nella vostra azienda tutti sembrano impegnati ad aiutarmi a soddisfare le mie esigenze commerciali.

D. Non ho bisogno di affidarmi unicamente ai miei rappresentanti di vendita per soddisfare le mie esigenze informative.

## *Biblioteca di Categorie e Domande*

14. **Impressioni del Cliente**
- A. **Com'è soddisfatto/a della nostra azienda quale partner commerciale?**  
B. Intendo continuare il mio rapporto d'affari con la vostra azienda.  
C. Quando penso a prodotti e servizi di qualità, penso subito alla vostra azienda.  
D. La vostra azienda mi ascolta e risponde rapidamente quando ho un problema.
15. **Rapporti**
- A. **Com'è soddisfatto/a dei Suoi rapporti con il personale della nostra azienda?**  
B. Posso sempre contare sul vostro personale per seguire i problemi ed essere certo/a che siano risolti.  
C. Quando tratto con qualsiasi rappresentante del vostro personale, sono sempre trattato con cortesia e rispetto.  
D. Il personale della vostra azienda è cortese e disponibile.
22. **Assistenza Clienti**
- A. **Com'è soddisfatto/a del livello di assistenza clienti che offriamo?**  
B. In generale, il vostro personale mi fa sentire come se aveste a cuore i miei interessi.  
C. Si risponde a domande ed esigenze in modo rapido ed efficiente.  
D. Il personale dell'azienda è competente e disponibile in relazione alle mie esigenze commerciali.
24. **Comunicazione telefonica**
- Sulla base della Sua esperienza recente, com'è soddisfatto/a dei nostri sistemi di assistenza telefonica?**  
A. **telefonica?**  
B. Quando non riesco a contattare qualcuno inizialmente, so mi contatterà non appena possibile.  
C. La vostra azienda è molto disponibile a richieste di informazioni telefoniche.  
D. Il vostro personale è cortese e disponibile ogni volta che telefono.
58. **Assistenza Clienti**
- A. **Com'è soddisfatto/a del servizio assistenza clienti che offriamo?**  
B. Il personale addetto all'assistenza clienti è gentile e competente.  
C. Ogni volta che si presenta un problema, so chi contattare.  
D. Se inizialmente qualcuno non può rispondere alla mia domanda, trova in seguito la risposta e mi contatta prontamente.
25. **Consegna**
- A. **Com'è soddisfatto/a della consegna dei nostri prodotti o servizi?**  
B. Le vostre consegne ci pervengono quando promesso.  
C. Le vostre consegne sono complete ed accurate.  
D. Tutte le consegne sono chiaramente contrassegnate per identificarne il contenuto.
26. **Consegna**
- A. **Com'è soddisfatto/a della consegna dei nostri prodotti o servizi?**  
B. Tutte le consegne arrivano in buone condizioni.  
C. Tutte le consegne sono effettuate con la documentazione corretta.  
D. Non è mai un problema organizzare consegne o spedizioni speciali.
43. **Spedizione**
- A. **Com'è soddisfatto/a dei mezzi che usiamo per spedire i nostri prodotti?**  
B. Tutti gli articoli ricevuti sono stati trattati e conservati correttamente durante la spedizione.  
C. I materiali di imballaggio e spedizione sono adeguati a proteggere il prodotto durante la spedizione.  
D. Tutti i prodotti sono protetti dalle condizioni ambientali (polvere, umidità, ecc.) durante la spedizione.
27. **Documentazione**
- A. **Com'è soddisfatto/a della qualità dei materiali di supporto stampati che forniamo?**  
B. I manuali d'uso e le specifiche tecniche sono completi e facili da leggere.  
C. I manuali d'uso dei prodotti sono efficaci per l'addestramento degli operatori.  
D. La vostra scelta di materiali per i vostri manuali (es. carta stampata, CD, dischetti), soddisfa le nostre esigenze.
28. **Nuovi prodotti**
- A. **Com'è soddisfatto/a dei nostri sforzi per comunicare la disponibilità di nuovi prodotti?**  
B. Il vostro rappresentante di vendita mi tiene ben informato sui nuovi prodotti o servizi disponibili per me.  
C. La vostra azienda m'informa sempre sui vostri nuovi prodotti o servizi prima di venirme a conoscenza da altre fonti.  
D. Le informazioni e i materiali che ricevo sui vostri nuovi prodotti bastano a soddisfare le mie esigenze informative.
29. **Prodotti**
- A. **Com'è soddisfatto/a della nostra linea generale di prodotti o servizi?**  
B. Il design e le caratteristiche dei vostri prodotti sono innovativi.  
C. L'ambito della vostra linea di prodotti soddisfa le nostre esigenze.  
D. Non mi viene in mente nessun modo in cui sia possibile migliorare i vostri prodotti.
30. **Imballaggio dei prodotti**
- A. **Com'è soddisfatto/a dell'imballaggio dei nostri prodotti?**  
B. Tutti i prodotti che ricevo sono confezionati ed etichettati secondo le specifiche.  
C. Il vostro tipo di imballaggio soddisfa interamente le mie esigenze di spedizione, uso e commercializzazione.  
D. Non ricevo mai prodotti imballati male o con etichette errate.

## *Biblioteca di Categorie e Domande*

- 31. Qualità dei prodotti**
- A. **Com'è soddisfatto/a della qualità dei nostri prodotti?**  
B. I prodotti forniti dalla vostra azienda corrispondono alla descrizione indicata nella vostra documentazione.  
C. Tutti problemi relativi alla qualità sono risolti rapidamente.  
D. Il processo di qualità che utilizzate nella vostra azienda è sufficiente per i nostri requisiti.
- 32. Valore dei prodotti**
- A. **In generale, com'è soddisfatto/a dei nostri prodotti?**  
B. Acquisto i vostri prodotti perché hanno prezzi vantaggiosi.  
C. Quando penso alla qualità dei prodotti, penso per prima cosa alla vostra azienda.  
D. Tra tutti i fornitori del tipo di prodotto che uso, il vostro offre la maggiore affidabilità in generale.
- 33. Controllo qualità**
- A. **Com'è soddisfatto/a della qualità dei nostri prodotti?**  
B. Tutti i prodotti acquistati dalla vostra azienda soddisfano sempre le specifiche e i livelli qualitativi.  
C. Il coordinamento tra il vostro personale di vendita e di assistenza è ottimo.  
D. La qualità generale dei vostri prodotti soddisfa le nostre esigenze.
- 45. Livelli di prova**
- A. **Com'è soddisfatto/a delle procedure per mantenere e documentare i livelli di prova?**  
B. Tutti gli articoli ricevuti sono contrassegnati o altrimenti verificati avere ottemperato ai livelli di prova.  
C. Tutti i dati relativi alle prove sono tenuti correttamente per poterli rintracciare in caso di necessità.  
D. Se si presenta un problema o una questione in relazione alla qualità, so a chi rivolgermi per ricevere assistenza.
- 46. Input di progettazione**
- A. **Com'è soddisfatto/a della nostra sensibilità al vostro input relativo alla progettazione o a questioni qualitative?**  
B. Quando si progetta un nuovo prodotto, la vostra azienda mira a capire tutte le questioni ed esigenze prima di procedere.  
C. Il vostro approccio verso la progettazione si basa più sulla prevenzione dei problemi che sulla loro individuazione.  
D. Quando si discutono questioni relative alla progettazione, la vostra azienda ci considera partner, non solo clienti.
- 54. Linea di prodotti**
- A. **Com'è soddisfatto/a della varietà di selezione nella nostra linea di prodotti?**  
B. La varietà di prodotti che offrite soddisfa interamente le nostre esigenze di acquisto.  
C. La varietà della vostra linea di prodotti è un motivo importante per cui acquisto dalla vostra azienda.  
D. Vorrei che ampliaste la quantità di articoli nella vostra linea di prodotti.
- 55. Linea di prodotti**
- A. **Com'è soddisfatto/a della varietà della nostra linea di prodotti?**  
B. Non ho esigenze di prodotti che la vostra azienda manchi di soddisfare.  
C. La vostra abilità di soddisfare esigenze di prodotti isolati o insoliti è un motivo chiave per cui acquisto da voi.  
D. Devo acquistare raramente da altre fonti perché non offrite i prodotti di cui ho bisogno.
- 34. Manutenzione attrezzatura**
- A. **Com'è soddisfatto/a del servizio che offriamo per la vostra attrezzatura?**  
B. Il personale di servizio risponde rapidamente ed in modo efficace alle nostre richieste di assistenza.  
C. Il personale di servizio è competente in merito all'attrezzatura di cui si occupano.  
D. Quando si effettuano riparazioni all'attrezzatura, i problemi sono risolti la prima volta.
- 35. Installazione**
- A. **Com'è soddisfatto/a dell'installazione del servizio?**  
B. Ho avuto esperienza solo di un breve ritardo tra vendita ed installazione del servizio.  
C. Il disturbo alle mie operazioni normali è stato appena notato.  
D. Le installazioni sono eseguite correttamente la prima volta.
- 36. Tecnici di assistenza**
- A. **Com'è soddisfatto/a dell'aiuto fornito dal nostro personale di assistenza clienti?**  
B. I tecnici di assistenza sono ben equipaggiati con parti di ricambio.  
C. I tecnici di assistenza risolvono il problema generalmente già alla loro prima visita.  
D. I tecnici di assistenza rispondono prontamente ai guasti dell'attrezzatura.
- 38. Assistenza tecnica**
- A. **Com'è soddisfatto/a del livello di assistenza tecniche che offriamo?**  
B. Quando chiamo con una domanda, sono immediatamente collegato con una persona che può darmi una risposta.  
C. Le mie domande tecniche ricevono una risposta al primo tentativo.  
D. Il vostro personale addetto all'assistenza tecnica mi contatta per appurare se il mio problema è stato risolto.
- 44. Garanzie**
- A. **Com'è soddisfatto/a delle garanzie che offriamo per i nostri prodotti?**  
B. Ogni volta che si pone una questione di garanzia, essa viene trattata in modo rapido e corretto.  
C. L'applicabilità della copertura della garanzia non è mai un problema.  
D. I termini e le condizioni della garanzia sono equi e ragionevoli.

## *Biblioteca di Categorie e Domande*

- 16. Documentazione**
- A. **Com'è soddisfatto/a della documentazione che forniamo per descrivere i nostri prodotti e servizi?**
  - B. La vostra documentazione è molto facile da leggere e comprendere.
  - C. Ricevo abbastanza documentazione da tenermi informato sui prodotti che offrite.
  - D. La vostra documentazione è mantenuta attuale ed aggiornata.
- 17. Esperienza di vendite**
- A. **Com'è soddisfatto/a del rendimento professionale dei nostri rappresentanti alle vendite?**
  - B. I vostri rappresentanti alle vendite conoscono e comprendono a fondo i vostri prodotti e servizi.
  - C. Il vostro rappresentante alle vendite è stato cortese e quando lo abbiamo contattato per la prima volta.
  - D. Il vostro rappresentante alle vendite ha risposto immediatamente alle nostre comunicazioni.
- 18. Prestazioni di vendite**
- A. **Com'è soddisfatto/a delle prestazioni generali dei nostri rappresentanti alle vendite?**
  - B. Ho una comunicazione aperta e facile con le persone della vostra azienda.
  - C. Il vostro rappresentante alle vendite tratta la nostra azienda come un partner commerciale prezioso.
  - D. So chi è il mio rappresentante alle vendite.
- 19. Prestazioni di vendite**
- A. **Com'è soddisfatto/a dell'accessibilità dei nostri rappresentanti alle vendite?**
  - B. Il mio rappresentante alle vendite non è mai difficile da rintracciare.
  - C. Il mio rappresentante alle vendite risponde prontamente alle mie richieste di informazioni.
  - D. Il mio rappresentante alle vendite è sempre puntuale alle riunioni.
- 23. Prestazioni di vendite**
- A. **Com'è soddisfatto/a del livello generale di risposta dei nostri rappresentanti alle vendite?**
  - B. Il mio rappresentante alle vendite è sempre attento e sensibile alle mie esigenze.
  - C. Ho conosciuto il responsabile del conto vendite assegnato alla mia azienda.
  - D. Ho l'impressione che il mio rappresentante alle vendite consideri la mia attività come una priorità.
- 20. Prestazioni di vendite**
- A. **Com'è soddisfatto/a dell'impegno personale dei nostri rappresentanti alle vendite?**
  - B. I vostri rappresentanti alle vendite sono cortesi, disponibili e mi trattano con rispetto.
  - C. La frequenza delle riunioni con i vostri rappresentanti alle vendite è adeguata alle mie esigenze.
  - D. I vostri rappresentanti alle vendite mantengono i loro appuntamenti e sono disponibili a discutere le mie esigenze.
- 52. Supporto marketing**
- A. **Com'è soddisfatto/a dei nostri programmi di supporto marketing?**
  - B. I vostri programmi di supporto marketing sono componenti importanti della nostra strategia commerciale generale.
  - C. Conosco bene i vantaggi che riceviamo dai vostri programmi di supporto marketing.
  - D. Ho notato un notevole miglioramento degli sforzi di supporto marketing sponsorizzato dall'azienda.
- 53. Assistenza vendite**
- A. **Com'è soddisfatto/a dei nostri sforzi generali di supporto vendite?**
  - B. I materiali di vendita che fornite sono creativi ed efficaci.
  - C. I vostri responsabili dei conti clienti sono membri importanti della nostra équipe di vendita.
  - D. Posso contare sulla vostra azienda quando ho bisogno di aiuto per effettuare una vendita.
- 39. Direzione**
- A. **Com'è soddisfatto/a dell'impegno della direzione della nostra azienda nell'assistervi?**
  - B. Ho l'opportunità di incontrare o parlare con la direzione della vostra azienda ogni volta che ne ho bisogno.
  - C. Non ho bisogno di una sessione pianificata con membri chiave del vostro personale di direzione.
  - D. Mi è concesso l'invito e l'opportunità di visitare i vostri locali.
- 40. Interazione con La direzione**
- A. **Com'è soddisfatto/a dell'interazione con la nostra direzione?**
  - B. Le persone appartenenti alla direzione che ho contattato nella vostra azienda sono concentrati sulla clientela.
  - C. So che la vostra direzione è disponibile per prendere in considerazione i miei problemi e le mie preoccupazioni.
  - D. *Posso sempre contattare qualcuno nella vostra azienda che prendere decisioni che mi riguardano.*
- 41. Corsi di addestramento**
- A. **Com'è soddisfatto/a dei corsi di addestramento che offriamo?**
  - B. Il contenuto dei programmi di addestramento disponibili è completo ed efficace.
  - C. Gli istruttori dei vostri programmi di addestramento sono competenti sulle materie che insegnano.
  - D. I vostri programmi di addestramento hanno la durata e la frequenza giuste.
- 42. Materiale di addestramento**
- A. **Com'è soddisfatto/a dei materiali di addestramento che offriamo?**
  - B. Il materiale di addestramento è completo ed efficace.
  - C. Il materiale di addestramento è facile da comprendere e da seguire.
  - D. Il materiale di addestramento è aggiornato.

## *Biblioteca di Categorie e Domande*

47. **Valore del rapporto**
- A. Com'è soddisfatto/a delle Sue trattative con la nostra azienda quale partner commerciale?**  
B. La vostra azienda lavora come un team con il nostro personale.  
C. Considero la vostra azienda come un consulente commerciale prezioso.  
D. La vostra azienda offre idee valide che mi aiutano a migliorare la redditività.
48. **Pratiche Commerciali**
- A. Com'è soddisfatto/a del modo in cui conduciamo la nostra attività?**  
B. La vostra azienda si dimostra sempre interessata a me e alla mia azienda.  
C. La vostra azienda prende l'iniziativa ed è proattiva nella collaborazione con me.  
D. Posso sempre contare sul fatto che la vostra azienda mantenga le sue promesse e i suoi impegni.
49. **Tariffe**
- A. Com'è soddisfatto/a delle nostre tariffe?**  
B. Le vostre tariffe sono eque e ragionevoli.  
C. Le fatture della vostra azienda sono complete ed accurate.  
D. Sono sempre a conoscenza delle vostre tariffe e le comprendo prima che sia effettuato un lavoro.
50. **Qualità dei servizi**
- A. In generale, com'è soddisfatto/a della qualità dei servizi forniti dalla nostra azienda?**  
B. Quando penso a servizi commerciali di qualità, penso per prima cosa alla vostra azienda.  
C. Mi rivolgo alla vostra azienda perché i vostri servizi rappresentano un buon valore rispetto ai costi.  
D. Il servizio che ricevo dalla vostra ditta è migliore di altre ditte di contabilità con cui ho avuto a che fare.
51. **Personale professionista**
- A. Com'è soddisfatto/a della vostra interazione con il nostro personale professionista?**  
B. Il personale professionista che ho contattato nella vostra azienda è concentrato sulla clientela.  
C. So che il vostro personale professionista è disponibile per esaminare i miei problemi ed i miei dubbi.  
D. Posso sempre contattare qualcuno nella vostra azienda che può prendere decisioni che mi riguardano.
59. **Materiale scritto**
- A. Com'è soddisfatto/a dei nostri bollettini informativi?**  
B. I vostri bollettini informativi mi forniscono informazioni utili.  
C. Leggo sempre i vostri bollettini informativi ed altra documentazione.  
D. Generalmente conservo i numeri precedenti dei vostri bollettini informativi da usare come fonte di riferimento.
60. **Disponibilità**
- A. Com'è soddisfatto/a della disponibilità del nostro personale?**  
B. La vostra azienda è accessibile quando ho bisogno di assistenza.  
C. Impegni e scadenze vengono sempre rispettati.  
D. La vostra azienda fa del proprio meglio per comprendere la mia attività e le sue esigenze.