

## Questionario sul Livello di Soddisfazione del Cliente

Gentile Cliente,  
allo scopo di rendere sempre più efficiente il nostro Sistema di Gestione Qualità. Le chiediamo di comunicarci le Sue Valutazioni attraverso il presente questionario che La preghiamo di compilare in ogni sua parte.

### Potrà farci pervenire il questionario in una delle seguenti modalità:

- ▶ via fax al numero +39 0521 96 99 14
- ▶ per posta ordinaria presso **SAMA Abitare**  
Via Martinella 26/a Loc. Alberi di Vigatto 431 24 Parma
- ▶ via e-mail all'indirizzo [info@samaparma.it](mailto:info@samaparma.it)

Lo stesso questionario è disponibile on line sul nostro sito internet: [www.samaparma.it](http://www.samaparma.it)

Apporre una X per ogni domanda, nella casella che riterrà più opportuna!

QUALITA' PRODOTTO/SERVIZIO	Non so	Insuff.	Suff.	Buono	Ottimo
Accoglienza e disponibilità del personale addetto alle vendite(cordialità, cortesia)					
Qualità del negozio (esposizione, assortimento e ambientazioni proposte)					
Completezza della documentazione e informazioni fornite (Cataloghi, Schede Tecniche, Depliant)					
Capacità ed elasticità nel soddisfare le sue esigenze (consulenza tecnica, di progettazione)					
Adeguatezza dell'imballaggio					
Adeguatezza consegna (qualità servizio di trasporto, decoro e cortesia del personale addetto alla consegna)					
Rispetto tempi di consegna pattuiti					
Servizio post vendita (rapidità risoluzione problemi)					
Soddisfazione globale sulla nostra azienda					

Raccomanderebbe **SAMA abitare** ad altre persone?    SI            NO

Se si, da preferire rispetto ad altri negozi per: (se necessario barrare più caselle)

Qualità Prodotti	Professionalità Personale	Prezzo
Tipologia Marchi	Progettazione	Accoglienza

Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio:

---



---



---

Come ci ha conosciuti?

Passaparola Amici/Parenti	Sito web	Sito "web Mobili"
Pubblicità	Quotidiano Locale	Facebook

E' interessato a ricevere le nostre newsletter ?    SI            NO

Se hai risposto si inserisca il suo indirizzo e-mail: \_\_\_\_\_

Nel ringraziarLa per la preziosa collaborazione, Le ricordiamo che le risposte saranno trattate in modo confidenziale e al solo fine di migliorare il livello di qualità del servizio offerto ai nostri Clienti.

Informativa D. lgs 196/2003. I dati personali raccolti in questa scheda sono trattati dal titolare di SAMA Srl, con modalità strettamente connesse alle finalità sopra indicate, e nel rispetto della normativa vigente, per tenerla aggiornata su ns. future promozioni e/o iniziative. I dati non saranno divulgati.

Lei potrà esercitare i diritti di cui all' art. 7 del D.Lgs 196/03 (aggiornamento, rettificazione, integrazione, cancellazione, trasformazione in forma anonima o blocco dei dati trattati in violazione di legge, opposizione, richiesta delle informazioni) rivolgendosi a SAMA Srl via Martinella 26/a - Loc. Alberi di Vigatto 43124 Parma ( telefono:+39 0521 96 70 82, Fax: +39 0521 96 99 14, Email: [info@samaparma.it](mailto:info@samaparma.it))

Consenso. Con il conferimento dei dati personali comunicati, Lei esprime il consenso al nostro trattamento per li fini indicati nell'informativa, di cui sopra, qui ricevuta. Con il conferimento del proprio recapito Lei esprime, altresì, il consenso a ricevere materiale promozionale di SAMA Srl.

Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_