

Cliente _____ Viaggio _____ Data _____

In merito al Servizio prestato, ci interessa conoscere la Sua opinione relativamente a 2 tipi di informazioni:

- La prima informazione riguarda in che misura Lei desidera che ciascuna caratteristica sia presente all'interno del Servizio Offerto per poter dire di esserne completamente soddisfatto. La preghiamo di scrivere il valore assegnato (da 1 a 5) nella colonna "livello desiderato".

- La seconda informazione riguarda invece la reale presenza della caratteristica per il Servizio considerato. La preghiamo di scrivere il valore assegnato (da 1 a 5) nella colonna "livello percepito".

In fondo alla scheda troverà alcune righe vuote, all'interno delle quali, se lo desidera, può inserire altre caratteristiche sulle quali desidera esprimere un giudizio.

Caratteristica	Quanto DESIDERA che la caratteristica indicata sia presente nel Servizio Offerto? (1= per nulla, 5= moltissimo)	Quanto invece RITIENE che la stessa caratteristica sia realmente presente nel Servizio Offerto? (1= per nulla, 5= moltissimo)
Tangibili		
Pulizia del mezzo	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Vetustà del mezzo	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Stato del mezzo	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Sicurezza del mezzo	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Comodità del mezzo	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Affidabilità e Competenza		
Puntualità	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Conoscenza dei percorsi	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Sicurezza di guida	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Scelta dei percorsi più comodi	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Comunicazione e Comprensione		
Cortesìa del personale	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Informazioni adeguate	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Utilizzo di un linguaggio comprensibile	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Disponibilità e comprensione del personale	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Altre Caratteristiche		
.....	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
.....	1-2-3-4-5	1-2-3-4-5
Ci esponga alcuni suggerimenti		
.....		
.....		