

## LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Quali sono gli elementi che contribuiscono a creare la soddisfazione del cliente? Noi, con gli amici del forum di Qualiti siamo riusciti ad individuare questi.

ELEMENTO 1	Qualità dei materiali, dei prodotti, del servizio
ELEMENTO 2	Preparazione e gentilezza dello staff dell'organizzazione
ELEMENTO 3	Affidabilità dei prodotti
ELEMENTO 4	Facilità di utilizzo dei prodotti
ELEMENTO 5	Presenza di istruzioni di utilizzo adeguate
ELEMENTO 6	Consegne puntuali
ELEMENTO 7	Buona gestione dei reclami
ELEMENTO 8	Buona immagine dell'organizzazione
ELEMENTO 9	Pubblicità veritiera
ELEMENTO 10	Prezzo adeguato
ELEMENTO 11	Flessibilità del fornitore e capacità di personalizzare il servizio
ELEMENTO 12	Serietà nel rispettare le condizioni contrattuali
ELEMENTO 13	Tempi di reazione rapidi
ELEMENTO 14	Capacità di ascoltare il cliente
ELEMENTO 15	Assistenza post-vendita adeguata
ELEMENTO 16	Cura nei dettagli
ELEMENTO 17	Design gradevole e accattivante (se applicabile)
ELEMENTO 18	Facilità di comunicazione dei problemi e accesso facile ai servizi di help desk
ELEMENTO 19	Sicurezza del prodotto
ELEMENTO 20	Affidabilità del fornitore
ELEMENTO 21	Comunicazione adeguata
ELEMENTO 22	Capacità di far capire al cliente che in azienda c'è il suo "avvocato difensore": il RSGQ

## LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

iAmo,