



QUESTIONARIO PER VALUTARE L'IMPORTANZA DATA AI CLIENTI

Che importanza date ai clienti nella vostra organizzazione? Rispondete sinceramente alle seguenti domande e potrete farvi un'idea. Eventualmente, fatevi aiutare dai vostri colleghi

DOMANDE	Sì	No
I clienti vengono considerati come una risorsa all'interno della vostra organizzazione?		
I clienti vengono seguiti solamente dal Commerciale?		
Cosa rispondete a un cliente scontento che reclama al telefono? Per caso gli dite di inoltrare un reclamo scritto?		
I vostri clienti reclamano sempre: "per forza, non sono mai contenti!"		
Un cliente che non si lamenta è un cliente contento		
Il vostro cliente è colui che firma il contratto		
Chiedere a un cliente se è soddisfatto è molto pericoloso perché si rischia di sentirsi rispondere che non lo è		
Invitate i vostri clienti a reclamare? Rendete loro semplice questo compito?		
Chi può raccogliere un reclamo all'interno della vostra organizzazione? Tutti?		
Un cliente che ha reclamato viene ricontattato entro 48 ore		
Organizzate una raccolta di informazioni sulla soddisfazione dei vostri clienti almeno una volta ogni due anni		
Dopo ogni acquisto contattate i clienti per sapere se sono soddisfatti		
Avete almeno un indicatore che riflette la soddisfazione dei vostri clienti		
Fate uso dei suggerimenti che arrivano dalla vostra clientela		
Seguite attivamente il tasso di fidelizzazione della vostra clientela		
Conoscete bene i vostri concorrenti e, soprattutto, i loro prodotti e servizi		
Siete coscienti che i clienti sono incostanti e che un cliente soddisfatto non è per forza di cose un cliente fidelizzato		