

# Template per la definizione degli obiettivi

---

## Obiettivo

Aumentare la soddisfazione del cliente

## Descrizione

Obiettivo volto a migliorare il livello di soddisfazione dei clienti attraverso il miglioramento del servizio clienti e la riduzione dei tempi di risposta.

## Categoria

Qualità del Servizio

## Criterio SMART

Specifico: migliorare il servizio clienti

Misurabile: aumentare il punteggio di soddisfazione del cliente del 10%

Raggiungibile: attraverso la formazione del personale e l'ottimizzazione dei processi

Rilevante: incide direttamente sulla fidelizzazione del cliente e sulla reputazione aziendale

Con tempistiche definite: entro la fine dell'anno

## Indicatori di successo

Punteggio di soddisfazione del cliente aumentato del 10%

Riduzione dei tempi di risposta alle richieste cliente del 20%

## Responsabile

Manager del Servizio Clienti

## Scadenza

31 Dicembre 2024

## Risorse necessarie

Formazione del personale

Software di gestione delle richieste del cliente

## Piano d'azione

1. Valutazione delle competenze attuali del personale del servizio clienti
2. Sviluppo e implementazione di un programma di formazione
3. Acquisto e implementazione del nuovo software di gestione delle richieste
4. Monitoraggio e valutazione mensile dei progressi

Q U A L I T I A M O