

Questionario di Soddisfazione del Servizio Pubblico di TAXI

Al fine di comprendere se il Servizio TAXI organizzato nel comune di Montepulciano risponde in modo adeguato alle esigenze degli utenti, chiediamo la Sua collaborazione mediante la compilazione di questa scheda, con la quale potrà darci – punto per punto – per mezzo di una semplice crocetta, le valutazioni sul servizio attraverso quella che è stata la Sua esperienza. Se poi lo riterrà opportuno, potrà anche aggiungere ulteriori osservazioni e suggerimenti, che ci consentiranno di effettuare dei correttivi di miglioramento.

I questionari, oltre che essere chiesti ai tassisti e consegnati a loro stessi dopo la compilazione, sono disponibili anche presso gli Uffici Informazioni e Accoglienza Turistica e nel sito web www.montepulcianoliving.it.

Una volta compilati, possono anche essere inviati via email a urp@comune.montepulciano.si.it

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

CRITERI DI VALUTAZIONE	INSODDISFATTO		NELLE ASPETTATIVE		PIENAMENTE SODDISFATTO	
	1	2	3	4	5	6
Comunicazione: Rapporti con i clienti, efficacia degli strumenti di comunicazione, uso di linguaggi comprensibili	1	2	3	4	5	6
Comprensione del Cliente: Impegno a conoscere le aspettative ed esigenze dei clienti	1	2	3	4	5	6
Cortesìa: Gentilezza, cordialità, affidabilità,rispetto dell'ambiente	1	2	3	4	5	6
Capacità di risposta: Disponibilità a esaminare le richieste e fornire prontamente risposte esaustive	1	2	3	4	5	6
Attendibilità: Capacità di rispettare gli impegni presi nell'offerta	1	2	3	4	5	6
Rispondenza alle aspettative: Capacità di individuare i bisogni specifici e convertirli in requisiti di servizio	1	2	3	4	5	6
Rapporto qualità prezzo: Adeguatezza del prezzo rispetto alla qualità del servizio	1	2	3	4	5	6
Pulizia interna ed esterna del mezzo	1	2	3	4	5	6
Adeguatezza: adeguatezza del mezzo per le necessità richieste	1	2	3	4	5	6
Puntualità: rispetto degli orari	1	2	3	4	5	6

ALTRE OSSERVAZIONI E ULTERIORI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO