

**ELABORAZIONE DATI
QUESTIONARI DI
SODDISFAZIONE DEL
CLIENTE: RAPPORTO
SUL 2010**

Media			Media	
Dal Sito Internet	Completezza		7,74	
	Comprensibilità		8,34	
	Rapidità		8,24	
Dal Personale	Completezza		8,15	
	Comprensibilità		8,91	
	Rapidità		8,75	
Dal RdP	Completezza		8,77	
	Comprensibilità		9,03	
	Rapidità		8,89	
Accettaz.	Accoglienza/Dispon. Pers.		8,22	
	Modalità Consegna Camp.		4,19	
	Modalità Richiesta Analisi		5,14	
Servizio	Chiar. Cond. Contrat./Forn.		8,00	
	Rapporto Qualità/prezzo		3,93	
	Pluralità-Comple. Serv.		3,50	
	Risposta Esigenze Cliente		7,72	
	Modalità/Tempi Comun. RdP		8,52	
	Servizi Accessori		7,81	
	Personale	Dott. Ventre		9,17
		Dott.ssa Sorrenti		8,19
		Sig.ra Lorusso		8,16
		Sig. Cannatà		8,09
Sig.ra Susca			8,13	
Fac.tà contatto con Azienda		8,20		
Cortesia interloc.1° contatto		8,00		
Differenze con altri lab.		2,50		
Raccomanderebbe CAB Sas		10,00		
Si rivolgerà a CAB Sas		10,00		
Conosc. che Cab Sas è accreditato ACCREDIA		9,63		
Conosc. signif. Accreditamento e convenzione ACCREDIA		10,00		
Giudizio Globale		8,56		

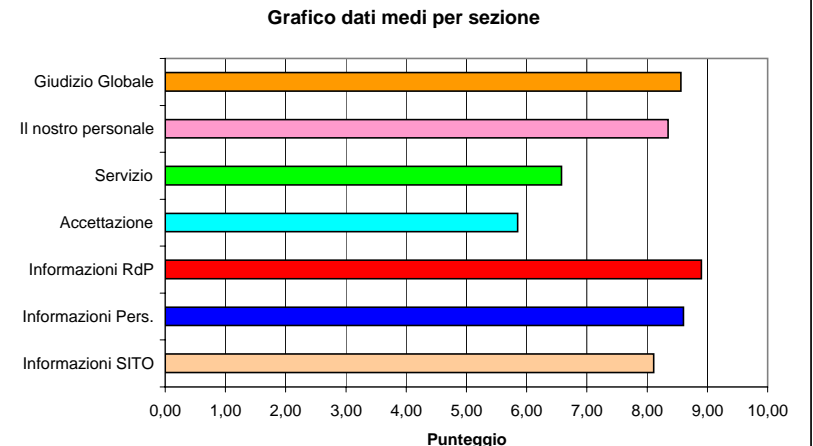
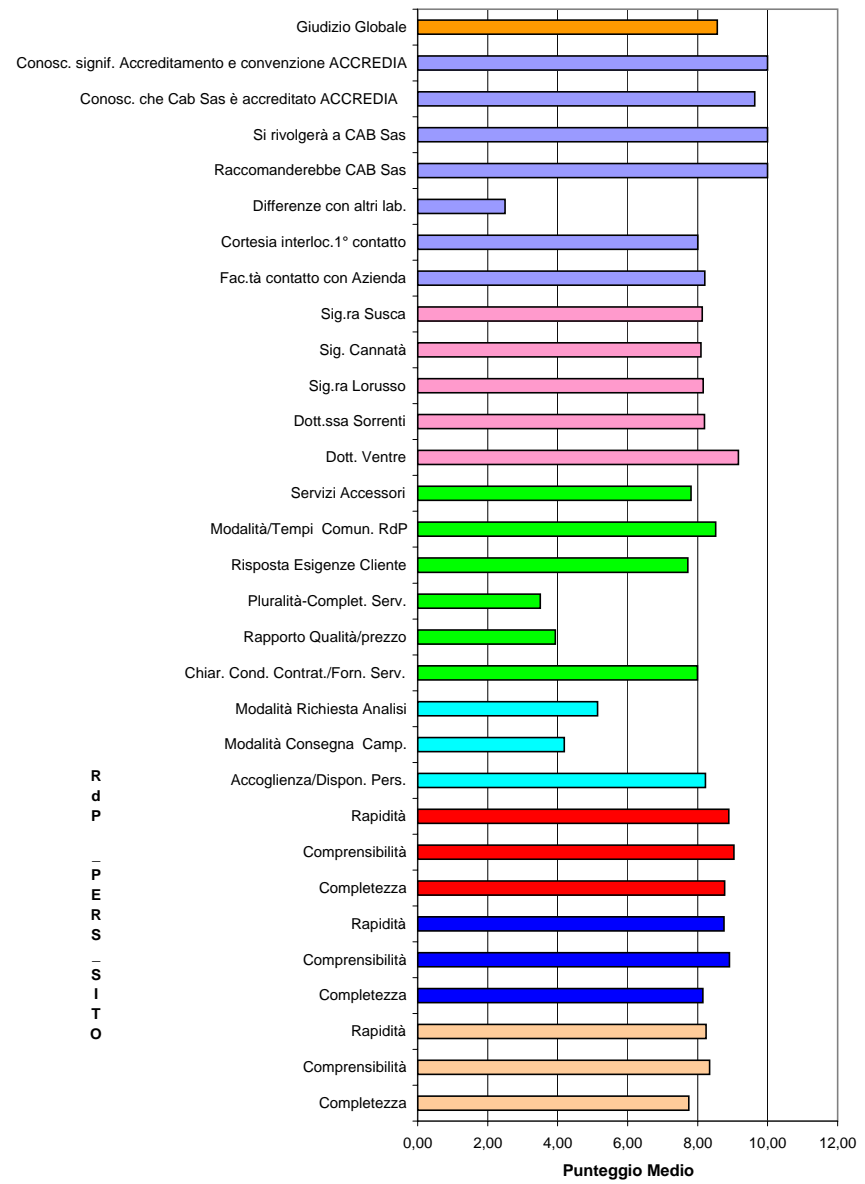


Grafico risultati questionario di soddisfazione del cliente



ELABORAZIONE DATI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: RAPPORTO SUL 2010

		Media
Informazioni SITO	1,63	
Informazioni Pers.	3,07	
Informazioni RdP	3,43	
Accettazione	2,32	
Servizio	2,96	
Il nostro personale	3,31	
Giudizio Globale	3,61	
Dal Sito	Completezza	1,59
Internet	Comprensibilità	1,69
	Rapidità	1,63
Dal Personale	Completezza	2,73
	Comprensibilità	3,10
	Rapidità	3,38
Dal RdP	Completezza	3,37
	Comprensibilità	3,39
	Rapidità	3,54
Accettaz.	Accoglienza/Dispon. Pers.	3,09
	Modalità Consegna Camp.	1,75
	Modalità Richiesta Analisi	2,11
Servizio	Chiar. Cond. Contrat./Forn.	3,16
	Rapporto Qualità/prezzo	3,70
	Pluralità-Completo. Serv.	2,11
	Risposta Esigenze Cliente	3,14
	Modalità/Tempi Comun. RdP	3,82
Personale	Servizi Accessori	1,86
	Dott. Ventre	3,52
	Dott.ssa Sorrenti	3,23
	Sig.ra Lorusso	3,32
	Sig. Cannatà	3,25
	Sig.ra Susca	3,25
	Fac.tà contatto con Azienda	2,80
	Cortesia interloc.1° contatto	2,80
	Differenze con altri lab.	3,62
	Raccomanderebbe CAB Sas	3,62
	Si rivolgerà a CAB Sas	3,62
	Conosc. che Cab Sas è accreditato ACCREDIA	3,69
	Conosc. signif. Accredimento e convenzione ACCREDIA	3,61
	Giudizio Globale	3,31

Grafico dati medi per sezione

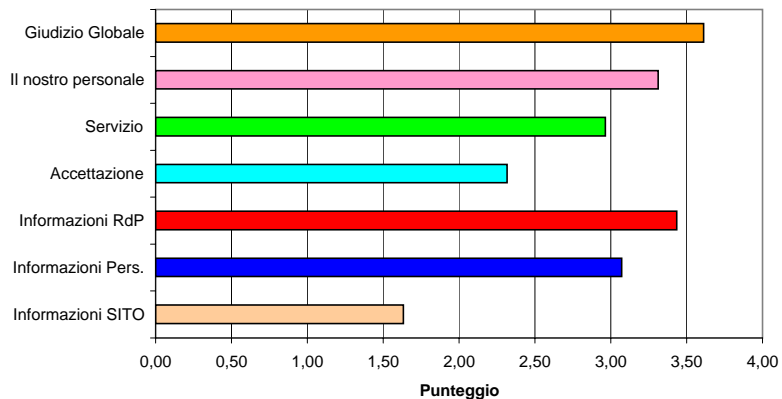
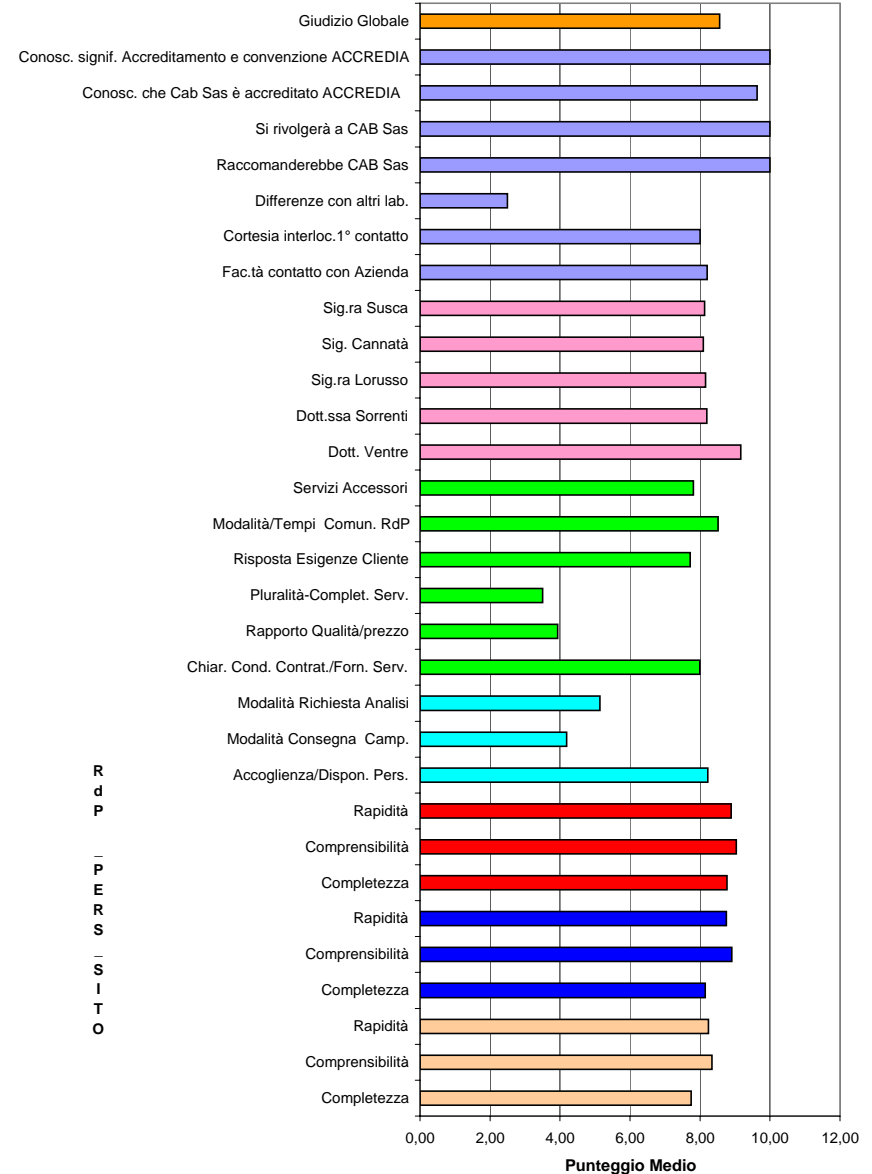


Grafico risultati questionario di soddisfazione del cliente



Importanza: da 1 a 4 .

Media

Soddisfazione: da 1 a 10 .

Media

			Media			Media
1	Dal Sito Internet	Completezza	1,59	Dal Sito Internet	Completezza	7,74
2		Comprensibilità	1,69		Comprensibilità	8,34
3		Rapidità	1,63		Rapidità	8,24
4	Dal Person.	Completezza	2,73	Dal Person.	Completezza	8,15
5		Comprensibilità	3,10		Comprensibilità	8,91
6		Rapidità	3,38		Rapidità	8,75
7	Dal RdP	Completezza	3,37	Dal RdP	Completezza	8,77
8		Comprensibilità	3,39		Comprensibilità	9,03
9		Rapidità	3,54		Rapidità	8,89
10	Accettaz.	Accoglienza/Dispon. Pers.	3,09	Accettaz.	Accoglienza/Dispon. Pers.	8,22
11		Modalità Consegna Camp.	1,75		Modalità Consegna Camp.	4,19
12		Modalità Richiesta Analisi	2,11		Modalità Richiesta Analisi	5,14
13	Servizio	Chiar. Cond. Contrat./Forn.	3,16	Servizio	Chiar. Cond. Contrat./Forn.	8,00
14		Rapporto Qualità/prezzo	3,70		Rapporto Qualità/prezzo	3,93
15		Pluralità-Completo. Serv.	2,11		Pluralità-Completo. Serv.	3,50
16		Risposta Esigenze Cliente	3,14		Risposta Esigenze Cliente	7,72
17		Modalità/Tempi Comun. RdP	3,82		Modalità/Tempi Comun. RdP	8,52
18		Servizi Accessori	1,86		Servizi Accessori	7,81
19	Person.	Dott. Ventre	3,52	Person.	Dott. Ventre	9,17
20		Dott.ssa Sorrenti	3,23		Dott.ssa Sorrenti	8,19
21		Sig.ra Lorusso	3,32		Sig.ra Lorusso	8,16
22		Sig. Cannatà	3,25		Sig. Cannatà	8,09
23		Sig.ra Susca	3,25		Sig.ra Susca	8,13
24		Fac.tà contatto con Azienda	2,80		Fac.tà contatto con Azienda	8,20
25		Cortesia interloc.1° contatto	2,80		Cortesia interloc.1° contatto	8,00
26		Differenze con altri lab.	3,62		Differenze con altri lab.	2,50
27		Raccomanderebbe CAB Sas	3,62		Raccomanderebbe CAB Sas	10,00
28		Si rivolgerà a CAB Sas	3,62		Si rivolgerà a CAB Sas	10,00
29		Conosc. che Cab Sas è	3,69		Conosc. che Cab Sas è	9,63
30		Conosc. signif. accreditamento	3,61		Conosc. signif. Accreditam.	10,00
31		Giudizio Globale	3,31		Giudizio Globale	8,56

N.	SODDISFAZIONE	IMPORTANZA
1	7,74	1,59
2	8,34	1,69
3	8,24	1,63
4	8,15	2,73
5	8,91	3,10
6	8,75	3,38
7	8,77	3,37
8	9,03	3,39
9	8,89	3,54
10	8,22	3,09
11	4,19	1,75
12	5,14	2,11
13	8,00	3,16
14	3,93	3,70
15	3,50	2,11
16	7,72	3,14
17	8,52	3,82
18	7,81	1,86
19	9,17	3,52
20	8,19	3,23
21	8,16	3,32
22	8,09	3,25
23	8,13	3,25
24	8,20	2,80
25	8,00	2,80
26	2,50	3,62
27	10,00	3,62
28	10,00	3,62
29	9,63	3,69
30	10,00	3,61
31	8,56	3,31

