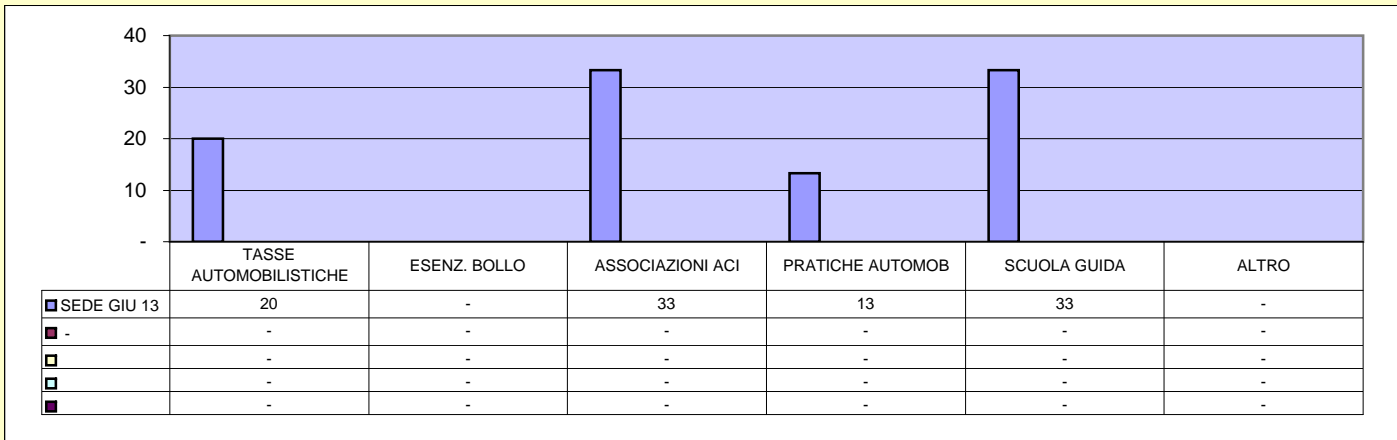


DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO SEDE

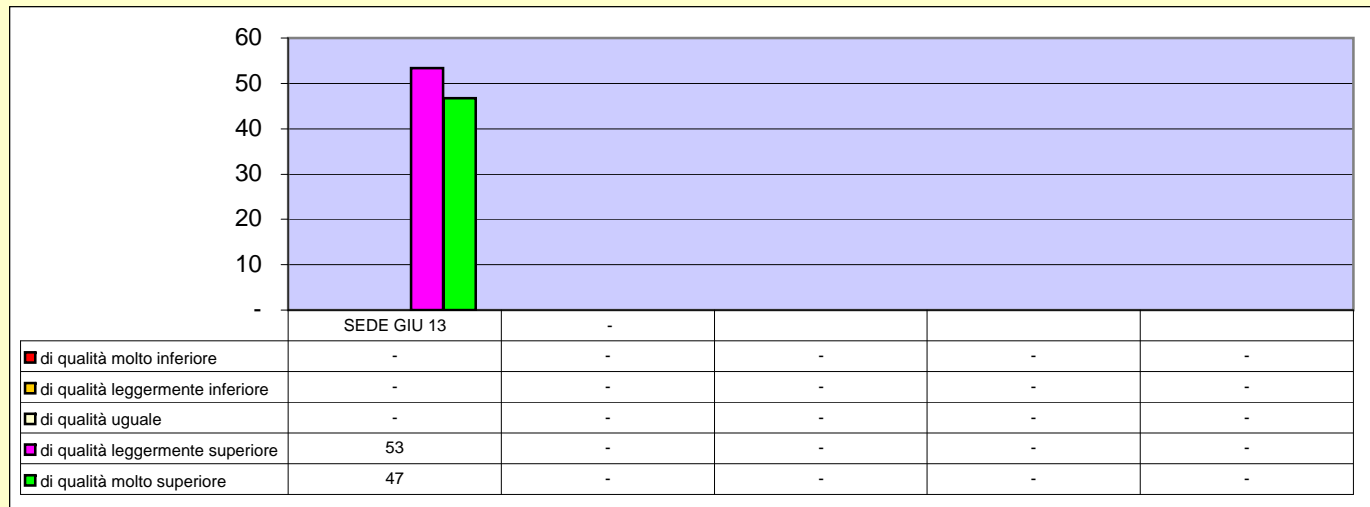
COMPARAZIONE SERVIZIO	SEDE GIU 13	-	-	-	-
TASSE AUTOMOBILISTICHE	20	-	-	-	-
ESENZ. BOLLO	-	-	-	-	-
ASSOCIAZIONI ACI	33	-	-	-	-
PRATICHE AUTOMOB	13	-	-	-	-
SCUOLA GUIDA	33	-	-	-	-
ALTRO	-	-	-	-	-
	100	-	-	-	-



DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO SEDE

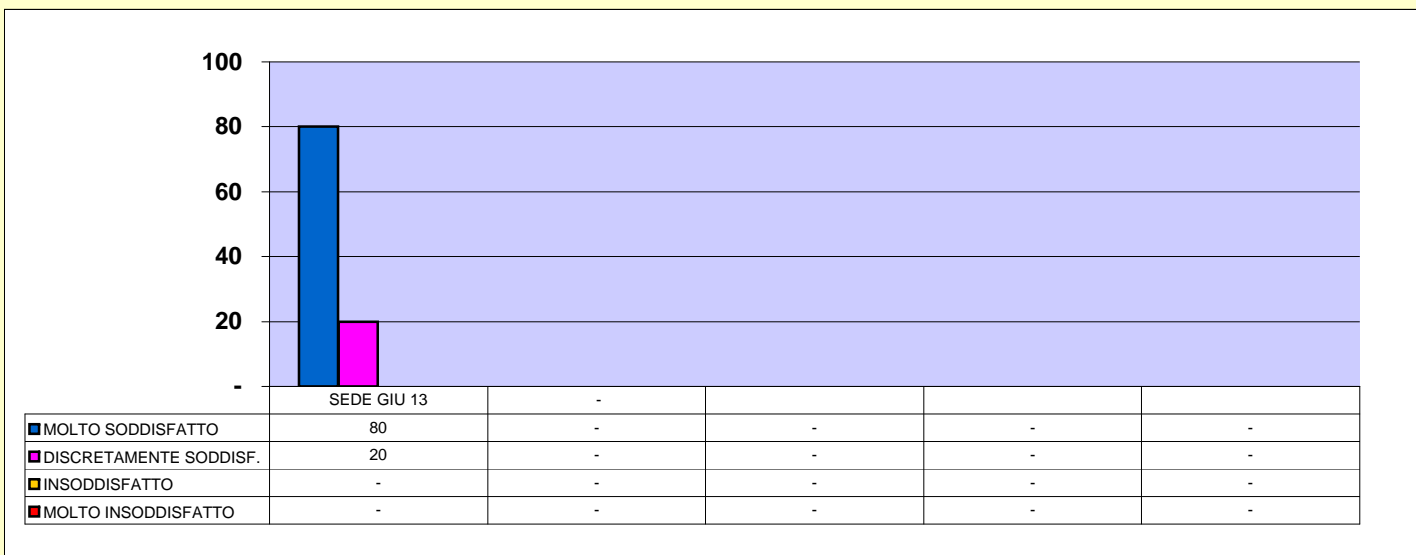
VALUTAZIONE COMPARATIVA*2012	SEDE GIU 13	-	-	-	-
di qualità molto inferiore	-	-	-	-	-
di qualità leggermente inferiore	-	-	-	-	-
di qualità uguale	-	-	-	-	-
di qualità leggermente superiore	53	-	-	-	-
di qualità molto superiore	47	-	-	-	-
	100	-	-	-	-

* RISPETTO ALTRI SERVIZI DI SPORTELLO RICEVUTI



DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO SEDE

VALUTAZIONE ASSOLUTA - 2012	SEDE GIU 13	-	-	-	-
MOLTO SODDISFATTO	80		-	-	-
DISCRETAMENTE SODDISF.	20		-	-	-
INSODDISFATTO	-		-	-	-
MOLTO INSODDISFATTO	-		-	-	-
	100		-	-	-

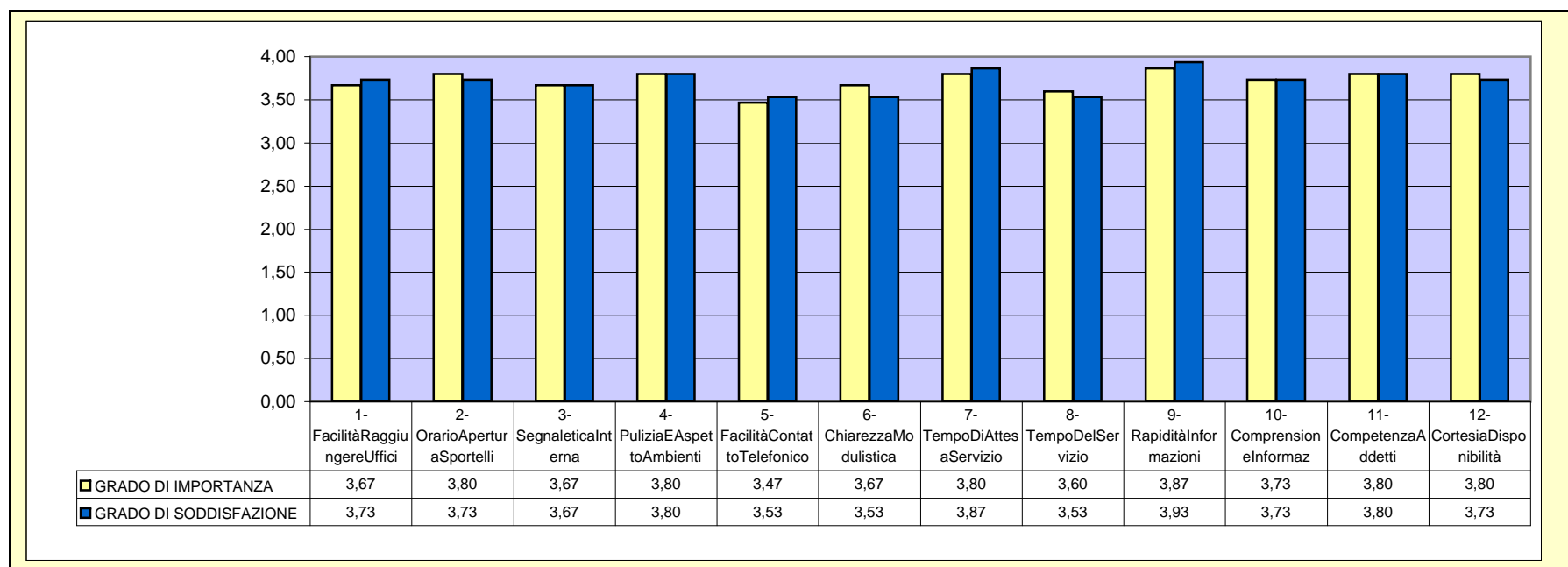


DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO SEDE

IMPORTANZA/GRADO DI SODDISFAZIONE - 2012	GRADO DI IMPORTANZA	GRADO DI SODDISFAZIONE
1-FacilitàRaggiungereUffici	3,67	3,73
2-OrarioAperturaSportelli	3,80	3,73
3-SegnaleticaInterna	3,67	3,67
4-PuliziaEAspettoAmbienti	3,80	3,80
5-FacilitàContattoTelefonico	3,47	3,53
6-ChiarezzaModulistica	3,67	3,53
7-TempoDiAttesaServizio	3,80	3,87
8-TempoDelServizio	3,60	3,53
9-RapiditàInformazioni	3,87	3,93
10-ComprensioneInformaz	3,73	3,73
11-CompetenzaAddetti	3,80	3,80
12-CortesieDisponibilità	3,80	3,73

1 per nulla importar 1 molto insoddisfatto
 2 poco importante 2 insoddisfatto
 3 molto importante 3 discretamente soddisfatto
 4 indispensabile 4 molto soddisfatto

DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO SEDE



DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO SEDE