

**DISTRIBUZIONE STATISTICA DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO
L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO NELLE SETTIMANA 27 SEDE DELL'ANNO 2008**

IMPORTANZA/GRADO DI SODDISFAZIONE - 2005	GRADO DI IMPORTANZA	GRADO DI SODDISFAZIONE
1- facilità raggiungere uffici	3,20	3,20
2- orario apertura sportelli	3,70	3,50
3- segnaletica interna	3,40	2,90
4- pulizia e aspetto ambienti	3,70	2,70
5- facilità contatto telefonico	3,30	2,70
6- chiarezza modulistica	3,30	3,10
7- tempo di attesa ante servizio	3,90	2,60
8- tempo del servizio	3,50	3,10
9- rapidità informazioni	3,90	3,40
10- comprensione info	3,50	3,50
11- competenza addetti	3,80	3,60
12- cortesia e disponibilità	3,60	3,50

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

**DISTRIBUZIONE STATISTICA DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO
L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO NELLE SETTIMANA 27 SEDE DELL'ANNO 2008**

