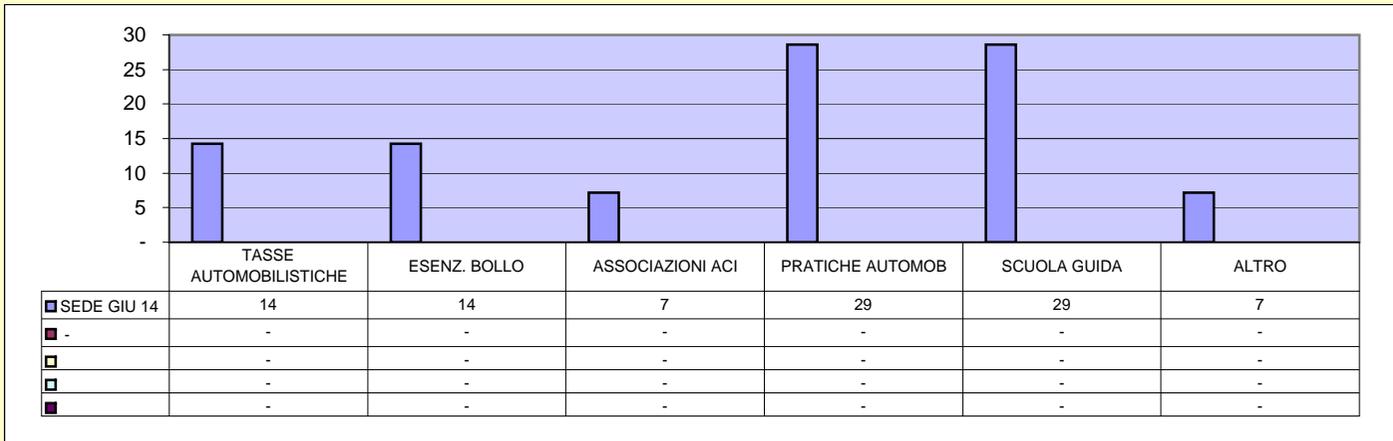


DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO SEDE

COMPARAZIONE SERVIZIO	SEDE GIU 14	-	-	-	-
TASSE AUTOMOBILISTICHE	14	-	-	-	-
ESENZ. BOLLO	14	-	-	-	-
ASSOCIAZIONI ACI	7	-	-	-	-
PRATICHE AUTOMOB	29	-	-	-	-
SCUOLA GUIDA	29	-	-	-	-
ALTRO	7	-	-	-	-
	100	-	-	-	-

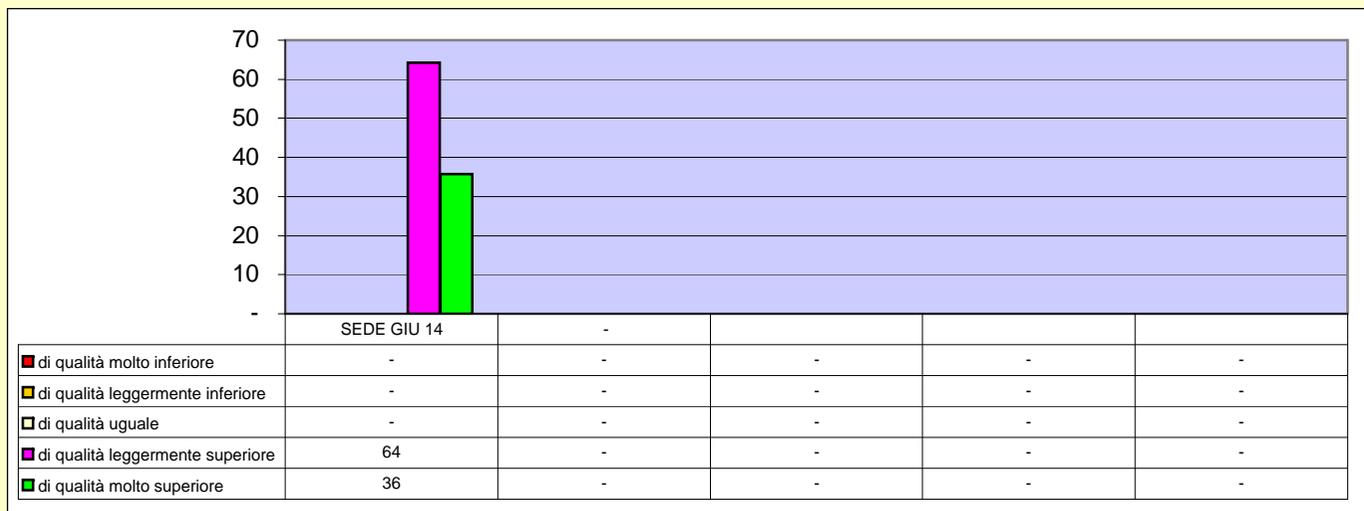


DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO SEDE

VALUTAZIONE COMPARATIVA*2012	SEDE GIU 14	-	-	-	-
di qualità molto inferiore	-	-	-	-	-
di qualità leggermente inferiore	-	-	-	-	-
di qualità uguale	-	-	-	-	-
di qualità leggermente superiore	64	-	-	-	-
di qualità molto superiore	36	-	-	-	-

* RISPETTO ALTRI SERVIZI DI SPORTELLO RICEVUTI

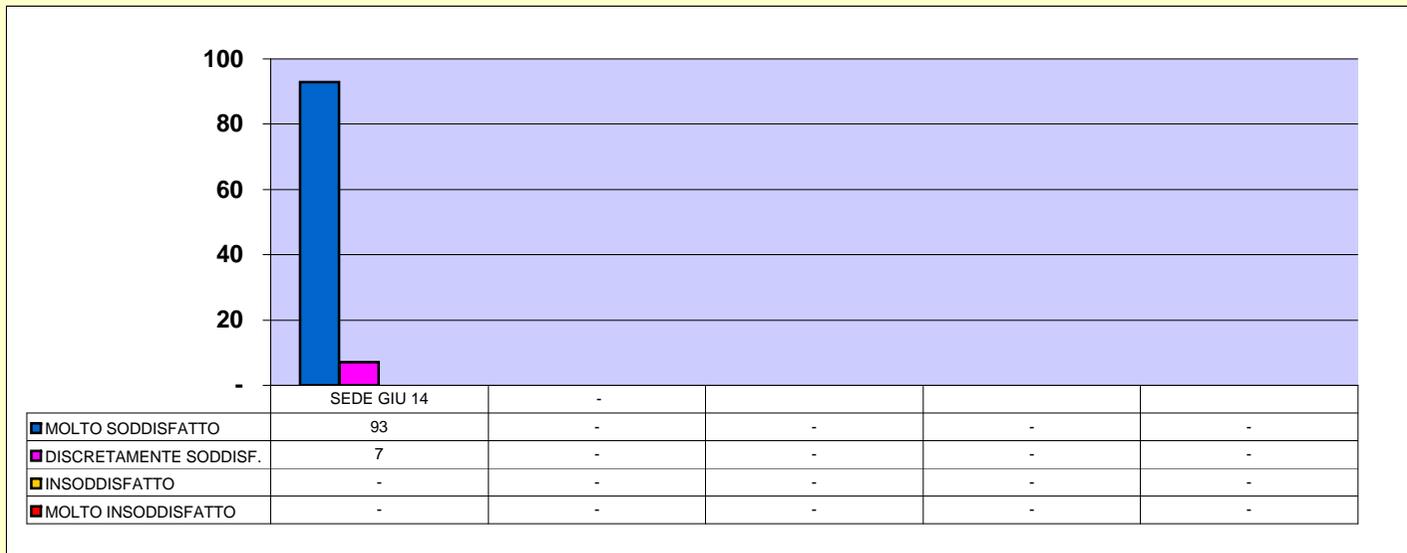
100



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

VALUTAZIONE ASSOLUTA - 2014

	SEDE GIU 14	-	-	-	-
MOLTO SODDISFATTO	93	-	-	-	-
DISCRETAMENTE SODDISF.	7	-	-	-	-
INSODDISFATTO	-	-	-	-	-
MOLTO INSODDISFATTO	-	-	-	-	-
	100	-	-	-	-

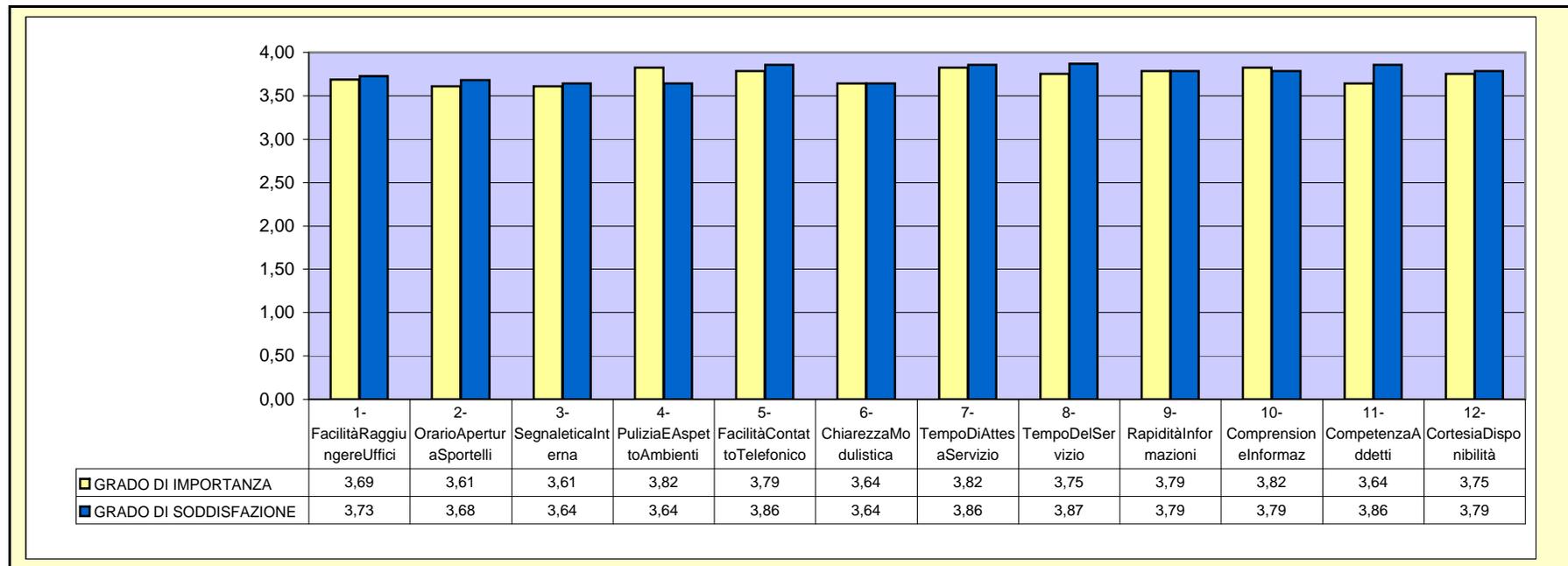


DATI DI CUSTOMER SATISFACTION RILEVATI PRESSO L'AUTOMOBILE CLUB DI BERGAMO SEDE

IMPORTANZA/GRADO DI SODDISFAZIONE - 2012	GRADO DI IMPORTANZA	GRADO DI SODDISFAZIONE
1-FacilitàRaggiungereUffici	3,69	3,73
2-OrarioAperturaSportelli	3,61	3,68
3-SegnaleticaInterna	3,61	3,64
4-PuliziaEAspettoAmbienti	3,82	3,64
5-FacilitàContattoTelefonico	3,79	3,86
6-ChiarezzaModulistica	3,64	3,64
7-TempoDiAttesaServizio	3,82	3,86
8-TempoDelServizio	3,75	3,87
9-RapiditàInformazioni	3,79	3,79
10-ComprensioneInformaz	3,82	3,79
11-CompetenzaAddetti	3,64	3,86
12-CortesiaDisponibilità	3,75	3,79

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