

INDICE SODDISFAZIONE CLIENTI(CSI)

- 1: Pensando a quest'ultima visita, quanto giudichi soddisfacente nel complesso la tua esperienza presso il servizio di assistenza?
- 2: Con che probabilità raccomanderesti questo servizio di assistenza?
- 3: Quanto sei soddisfatto della facilità di ottenere un appuntamento per assistenza nel giorno e orario più adatto alle tue esigenze?
- 4: Quanto giudichi soddisfacente il tempo impiegato per controllare il tuo veicolo all'arrivo?
- 5: Quanto sei soddisfatto della disponibilità dell'accettatore nel comprendere le tue esigenze?
- 6: Quanto giudichi soddisfacente la spiegazione fornita dall'accettatore in merito all'intervento eseguito sulla tua Maserati?
- 7: Ti è stata offerta una soluzione di mobilità alternativa durante il lavoro svolto?
(Ad esempio ritiro e consegna, servizio navetta, auto sostitutiva, noleggio, taxi, biglietto mezzi pubblici ecc.)
- 8: Quale soluzione di mobilità alternativa è stata fornita?
- 9: Pensando alla più recente esperienza di assistenza presso [BUSINESS_NAME], tutti gli interventi richiesti sono stati completati correttamente durante la visita?
- 10: Quanto giudichi soddisfacente il contatto personalizzato di follow-up ricevuto dal reparto di assistenza dopo la tua visita?
- 11: Ti preghiamo di condividere qualsiasi altro feedback o consiglio che possa aiutare il servizio di assistenza a offrire un'esperienza migliore in futuro
- 12: Maserati condividerà le tue risposte con il tuo reparto di assistenza