

**Indagine di soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction)**

Gentile Utente,

la Tuvoni Srl sta conducendo un'indagine in forma del tutto anonima, riguardo il grado di soddisfazione dell'utenza sul servizio di trasporto pubblico locale da noi gestito per conto della RAS, denominato "Autolinea urbana Budoni e suo Hinterland" (codice linea 6381) e vorremmo conoscere il suo parere.

La preghiamo di indicare il grado di soddisfazione, attribuendo un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 10 punti (su una scala da 1 a 10), rispetto alle singole componenti che caratterizzano il servizio da noi svolto.

<b>Fattori oggetto di rilevazione:</b>	<b>Livello di qualità percepita:</b>  indicare com'è la qualità del servizio (punteggio da 1 a 10)	<b>Livello di qualità attesa:</b>  indicare come dovrebbe essere la qualità del servizio (punteggio da 1 a 10)	<b>Livello di importanza:</b>  indicare l'importanza della qualità (punteggio da 1 a 10)
a) Pulizia			
b) Sicurezza del viaggio			
c) Sicurezza personale			
d) Affollamento			
e) Puntualità del servizio			
f) Informazione alla clientela			
g) Cortesia e competenza del personale			
h) Facilità nel reperire i titoli di viaggio			

La ringraziamo per la sua preziosa collaborazione, indispensabile per la nostra azienda, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Cordiali Saluti