

La preghiamo di rispondere alle domande seguenti; le risposte servono solo alla valutazione statistica e vengono trattate in modo confidenziale.

Sesso

- femminile
 maschile

Quante volte ha fruito dei nostri servizi negli ultimi due anni?

- oggi è la 1a volta
 oggi è la 2a volta
 più volte

La sua età (anni):

- meno di 20 30 – 39 50 – 59 più di 70
 20 – 29 40 – 49 60 – 69

Inserisca qui eventuali osservazioni:

Il suo nome e indirizzo (facoltativi):

Logo azienda

Indirizzo azienda

PROGRAMMA QUALITÀ DEL TURISMO SVIZZERO

Caro visitatore, cara visitatrice,

siamo costantemente impegnati a sviluppare la qualità globale della nostra azienda e a rendere il suo soggiorno il più piacevole possibile. Per questo motivo partecipiamo al Programma qualità del turismo svizzero e la sua valutazione ci sarà di grande aiuto.

La preghiamo di comunicarci le sue impressioni. Può rispondere con da "corrisponde pienamente"(4) a "non corrisponde affatto"(1).

- 4 3 2 1

I questionari compilati saranno analizzati dall'ente di controllo a Berna.

Grazie per la gentile collaborazione!

Federazione svizzera del turismo
Casella postale
3001 Berna

www.stv-fst.ch/quality

Corrisp-
onde
pienamente

Non
corrisp-
onde
affatto

Non
rispon-
dibile

Aspettative ed esperienze

1. Le prestazioni fornite dall'azienda sono conformi alle mie aspettative.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
2. Le offerte e le prestazioni dell'azienda soddisfano le mie esigenze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
3. La qualità dei prodotti/servizi risponde alle mie esigenze qualitative.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
4. In caso di reclamo, la reazione è stata conforme alle mie aspettative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	

Collaboratori

5. I collaboratori con i quali sono entrato/a in contatto erano gentili e premurosi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
6. I collaboratori con i quali sono entrato/a in contatto erano gentili e premurosi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
7. I collaboratori con i quali sono entrato/a in contatto mi sono sembrati competenti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
8. I collaboratori con i quali sono entrato/a in contatto mi hanno servito con prontezza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
9. I collaboratori con i quali sono entrato/a in contatto avevano un aspetto curato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
10. I collaboratori con i quali sono entrato/a in contatto hanno capito le mie domande e le mie esigenze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
11. I collaboratori con i quali sono entrato/a in contatto in caso di problemi, si sono dimostrati sinceramente interessati a trovare una soluzione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
12. Hanno dimostrato di apprezzarmi in quanto visitatore/visitatrice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	

Impressione generale

13. Tutti gli apparecchi, le attrezzature e gli impianti erano puliti e ben funzionanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
14. In questa azienda il visitatore si sente sicuro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
15. La presentazione dei prodotti/servizi era ben fatta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
16. In base alle esperienze fatte finora, sono soddisfatto/a di questa azienda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
17. L'azienda prende sul serio la sua responsabilità ambientale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
18. È probabile che fruirò nuovamente dei prodotti/servizi di questa azienda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
19. Il rapporto qualità-prezzo è soddisfacente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	

Domande specifiche all'azienda (facoltative)

20.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
21.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
22.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
23.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	
24.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4	3	2	1	

Nome del segmento

Codice dell'azienda: