

**ELABORAZIONE DATI
QUESTIONARI DI
SODDISFAZIONE DEL
CLIENTE: RAPPORTO
SUL 2010**

| Media | | | Media | |
|---|-----------------------------|-------------------|-------|------|
| Dal Sito Internet | Completezza | | 7,74 | |
| | Comprensibilità | | 8,34 | |
| | Rapidità | | 8,24 | |
| Dal Personale | Completezza | | 8,15 | |
| | Comprensibilità | | 8,91 | |
| | Rapidità | | 8,75 | |
| Dal RdP | Completezza | | 8,77 | |
| | Comprensibilità | | 9,03 | |
| | Rapidità | | 8,89 | |
| Accettaz. | Accoglienza/Dispon. Pers. | | 8,22 | |
| | Modalità Consegna Camp. | | 4,19 | |
| | Modalità Richiesta Analisi | | 5,14 | |
| Servizio | Chiar. Cond. Contrat./Forn. | | 8,00 | |
| | Rapporto Qualità/prezzo | | 3,93 | |
| | Pluralità-Comple. Serv. | | 3,50 | |
| | Risposta Esigenze Cliente | | 7,72 | |
| | Modalità/Tempi Comun. RdP | | 8,52 | |
| | Servizi Accessori | | 7,81 | |
| | Personale | Dott. Ventre | | 9,17 |
| | | Dott.ssa Sorrenti | | 8,19 |
| | | Sig.ra Lorusso | | 8,16 |
| | | Sig. Cannatà | | 8,09 |
| Sig.ra Susca | | | 8,13 | |
| Fac.tà contatto con Azienda | | 8,20 | | |
| Cortesia interloc.1° contatto | | 8,00 | | |
| Differenze con altri lab. | | 2,50 | | |
| Raccomanderebbe CAB Sas | | 10,00 | | |
| Si rivolgerà a CAB Sas | | 10,00 | | |
| Conosc. che Cab Sas è accreditato ACCREDIA | | 9,63 | | |
| Conosc. signif. Accreditamento e convenzione ACCREDIA | | 10,00 | | |
| Giudizio Globale | | 8,56 | | |

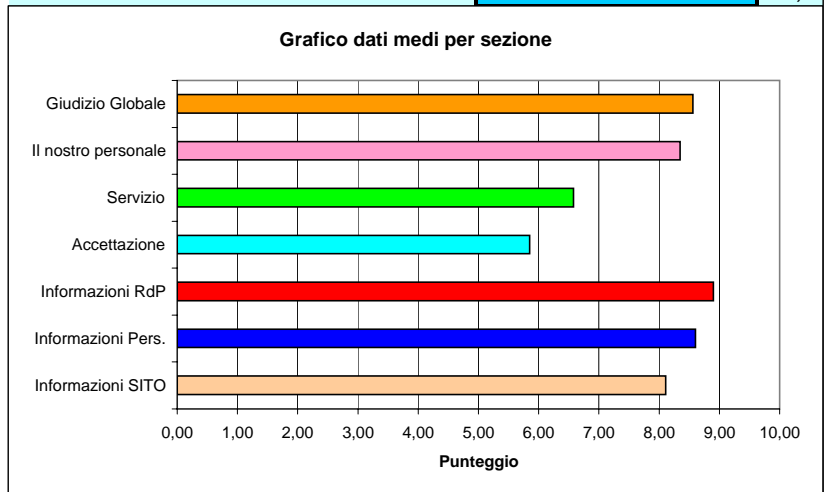
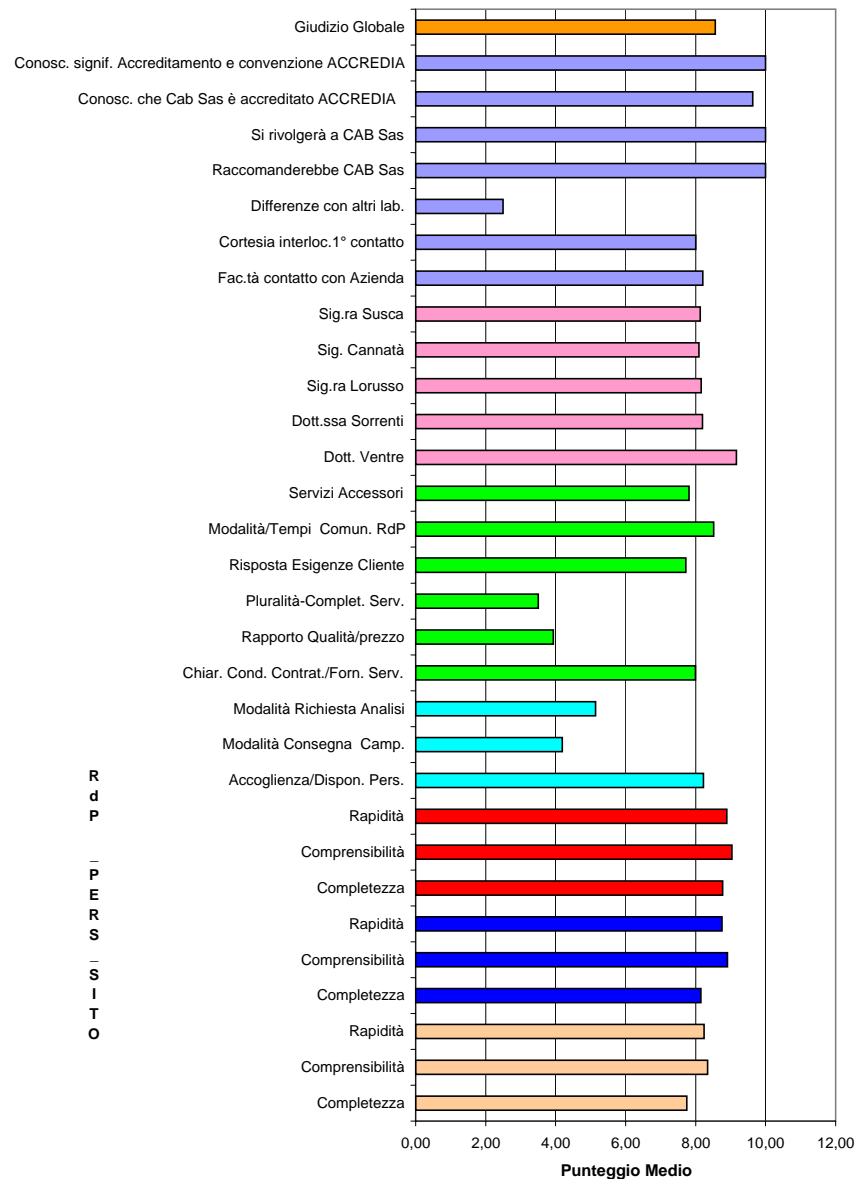


Grafico risultati questionario di soddisfazione del cliente



**ELABORAZIONE DATI
QUESTIONARI DI
SODDISFAZIONE DEL
CLIENTE: RAPPORTO
SUL 2010**

| | | Media |
|---------------------|------|-------|
| Informazioni SITO | 1,63 | |
| Informazioni Pers. | 3,07 | |
| Informazioni RdP | 3,43 | |
| Accettazione | 2,32 | |
| Servizio | 2,96 | |
| Il nostro personale | 3,31 | |
| Giudizio Globale | 3,61 | |

| | Media |
|---|-------|
| Dal Sito | 1,59 |
| Internet | 1,69 |
| Rapidità | 1,63 |
| Dal Personale | 2,73 |
| Completezza | 3,10 |
| Comprensibilità | 3,38 |
| Rapidità | 3,37 |
| Dal RdP | 3,37 |
| Completezza | 3,39 |
| Comprensibilità | 3,54 |
| Rapidità | 3,09 |
| Accettaz. | 1,75 |
| Accoglienza/Dispon. Pers. | 2,11 |
| Modalità Consegna Camp. | 3,16 |
| Modalità Richiesta Analisi | 3,70 |
| Chiar. Cond. Contrat./Forn. | 2,11 |
| Rapporto Qualità/prezzo | 3,14 |
| Pluralità-Completo. Serv. | 3,82 |
| Risposta Esigenze Cliente | 1,86 |
| Modalità/Tempi Comun. RdP | 3,52 |
| Servizi Accessori | 3,23 |
| Personale | 3,32 |
| Dott. Ventre | 3,25 |
| Dott.ssa Sorrenti | 3,25 |
| Sig.ra Lorusso | 3,25 |
| Sig. Cannatà | 3,25 |
| Sig.ra Susca | 3,25 |
| Fac.tà contatto con Azienda | 2,80 |
| Cortesia interloc.1° contatto | 2,80 |
| Differenze con altri lab. | 3,62 |
| Raccomanderebbe CAB Sas | 3,62 |
| Si rivolgerà a CAB Sas | 3,62 |
| Conosc. che Cab Sas è accreditato ACCREDIA | 3,69 |
| Conosc. signif. Accredimento e convenzione ACCREDIA | 3,61 |
| Giudizio Globale | 3,31 |

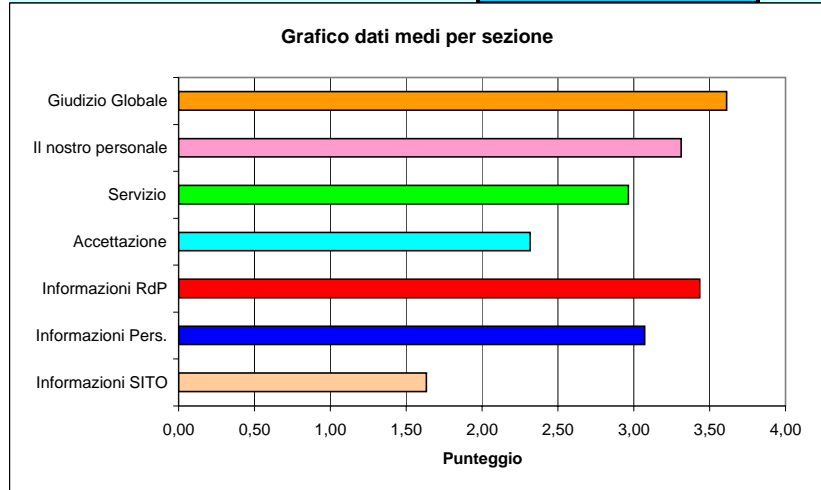
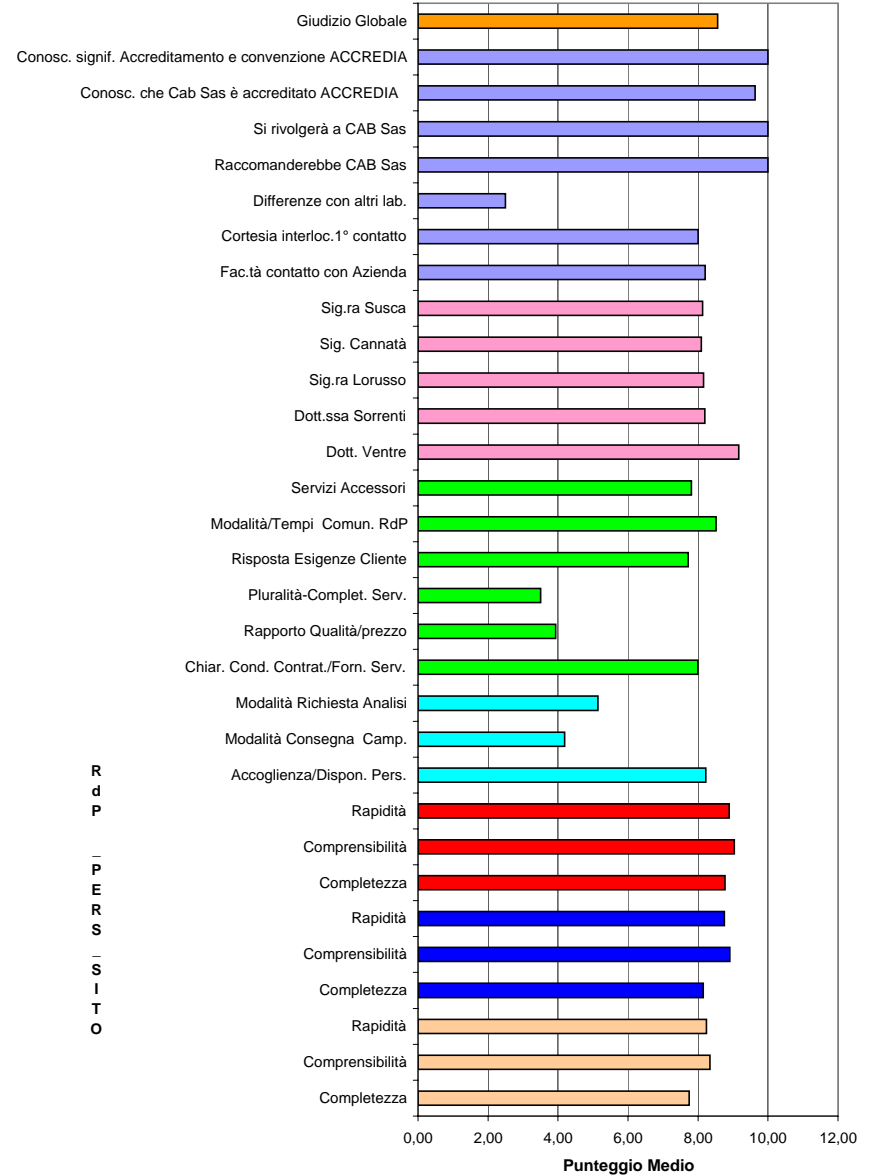


Grafico risultati questionario di soddisfazione del cliente



Importanza: da 1 a 4 .

Media

Soddisfazione: da 1 a 10 .

Media

| | | | Media | | | Media |
|----|----------------------|--------------------------------|-------|----------------------|-------------------------------|-------|
| 1 | Dal Sito Internet | Completezza | 1,59 | Dal Sito Internet | Completezza | 7,74 |
| 2 | | Comprensibilità | 1,69 | | Comprensibilità | 8,34 |
| 3 | | Rapidità | 1,63 | | Rapidità | 8,24 |
| 4 | Dal Person. | Completezza | 2,73 | Dal Person. | Completezza | 8,15 |
| 5 | | Comprensibilità | 3,10 | | Comprensibilità | 8,91 |
| 6 | | Rapidità | 3,38 | | Rapidità | 8,75 |
| 7 | Dal RdP | Completezza | 3,37 | Dal RdP | Completezza | 8,77 |
| 8 | | Comprensibilità | 3,39 | | Comprensibilità | 9,03 |
| 9 | | Rapidità | 3,54 | | Rapidità | 8,89 |
| 10 | Accettaz. | Accoglienza/Dispon. Pers. | 3,09 | Accettaz. | Accoglienza/Dispon. Pers. | 8,22 |
| 11 | | Modalità Consegna Camp. | 1,75 | | Modalità Consegna Camp. | 4,19 |
| 12 | | Modalità Richiesta Analisi | 2,11 | | Modalità Richiesta Analisi | 5,14 |
| 13 | Servizio | Chiar. Cond. Contrat./Forn. | 3,16 | Servizio | Chiar. Cond. Contrat./Forn. | 8,00 |
| 14 | | Rapporto Qualità/prezzo | 3,70 | | Rapporto Qualità/prezzo | 3,93 |
| 15 | | Pluralità-Completo. Serv. | 2,11 | | Pluralità-Completo. Serv. | 3,50 |
| 16 | | Risposta Esigenze Cliente | 3,14 | | Risposta Esigenze Cliente | 7,72 |
| 17 | | Modalità/Tempi Comun. RdP | 3,82 | | Modalità/Tempi Comun. RdP | 8,52 |
| 18 | | Servizi Accessori | 1,86 | | Servizi Accessori | 7,81 |
| 19 | Person. | Dott. Ventre | 3,52 | Person. | Dott. Ventre | 9,17 |
| 20 | | Dott.ssa Sorrenti | 3,23 | | Dott.ssa Sorrenti | 8,19 |
| 21 | | Sig.ra Lorusso | 3,32 | | Sig.ra Lorusso | 8,16 |
| 22 | | Sig. Cannatà | 3,25 | | Sig. Cannatà | 8,09 |
| 23 | | Sig.ra Susca | 3,25 | | Sig.ra Susca | 8,13 |
| 24 | | Fac.tà contatto con Azienda | 2,80 | | Fac.tà contatto con Azienda | 8,20 |
| 25 | | Cortesìa interloc.1° contatto | 2,80 | | Cortesìa interloc.1° contatto | 8,00 |
| 26 | | Differenze con altri lab. | 3,62 | | Differenze con altri lab. | 2,50 |
| 27 | | Raccomanderebbe CAB Sas | 3,62 | | Raccomanderebbe CAB Sas | 10,00 |
| 28 | | Si rivolgerà a CAB Sas | 3,62 | | Si rivolgerà a CAB Sas | 10,00 |
| 29 | | Conosc. che Cab Sas è | 3,69 | | Conosc. che Cab Sas è | 9,63 |
| 30 | | Conosc. signif. accreditamento | 3,61 | | Conosc. signif. Accreditam. | 10,00 |
| 31 | | Giudizio Globale | 3,31 | | Giudizio Globale | 8,56 |

| N. | SODDISFAZIONE | IMPORTANZA |
|----|---------------|------------|
| 1 | 7,74 | 1,59 |
| 2 | 8,34 | 1,69 |
| 3 | 8,24 | 1,63 |
| 4 | 8,15 | 2,73 |
| 5 | 8,91 | 3,10 |
| 6 | 8,75 | 3,38 |
| 7 | 8,77 | 3,37 |
| 8 | 9,03 | 3,39 |
| 9 | 8,89 | 3,54 |
| 10 | 8,22 | 3,09 |
| 11 | 4,19 | 1,75 |
| 12 | 5,14 | 2,11 |
| 13 | 8,00 | 3,16 |
| 14 | 3,93 | 3,70 |
| 15 | 3,50 | 2,11 |
| 16 | 7,72 | 3,14 |
| 17 | 8,52 | 3,82 |
| 18 | 7,81 | 1,86 |
| 19 | 9,17 | 3,52 |
| 20 | 8,19 | 3,23 |
| 21 | 8,16 | 3,32 |
| 22 | 8,09 | 3,25 |
| 23 | 8,13 | 3,25 |
| 24 | 8,20 | 2,80 |
| 25 | 8,00 | 2,80 |
| 26 | 2,50 | 3,62 |
| 27 | 10,00 | 3,62 |
| 28 | 10,00 | 3,62 |
| 29 | 9,63 | 3,69 |
| 30 | 10,00 | 3,61 |
| 31 | 8,56 | 3,31 |

