

Linea EXTRA-URBANA

Gentile Cliente,
mediante tale questionario Le chiediamo un po' del suo tempo finalizzato ad ottenere un sicuro contributo per raggiungere un miglioramento del servizio offerto dalla nostra azienda, e tramite il quale ci prefiggiamo di verificare la qualità del servizio constatandone il grado di soddisfazione.

Pertanto, La preghiamo di compilare cortesemente la parte sottostante, consegnandola direttamente presso le biglietterie aziendali site in Apricena - 71011 - Via Gramsci 30 oppure Bovino - 71023 - Via Roma 4 - oppure recapitandola a mezzo posta.

Distinti saluti.

La Direzione

Sesso:	☐ Femmina	☐ Maschio
Età:	1) ☐ 14-26	2) ☐ 27-40
	3) ☐ 41-60	4) ☐ 61 e oltre
Attività:	☐ Impiegato	☐ Operaio
	☐ Studente	☐ Libero Profes.
	☐ Casalinga	☐ altro
Ragione del viaggio:	☐ lavoro	☐ Studio
	☐ Turismo	☐ altro

Ad ogni domanda l'intervistato dovrà esprimere un giudizio: Insufficiente (5) – Scarso (6) – Buono (7) – Ottimo (8)

Fattori della Qualità	Come giudica			
	5	6	7	8
N. 1 - Sicurezza del viaggio, come giudica:				
N1.A: la sicurezza della condotta di guida degli Autisti?				
N1.B: la sicurezza del mezzo?				
N. 2 - Sicurezza personale e patrimoniale, come giudica:				
N2.A: la sicurezza da furti e borseggi?				
N2.B: la sicurezza da molestie?				
N. 3 - Regolarità, puntualità ed efficacia, come giudica:				
N3.A: la puntualità del servizio?				
N3.B: la regolarità del servizio?				
N. 4 - Pulizia dei mezzi, come giudica:				
N4.A: la pulizia dei mezzi (interni ed esterni e decoro interno)?				
N. 5 - Comfort di viaggio, come giudica:				
N5.A: Lo spazio a bordo (affollamento)?				
N5.C: Climatizzazione?				
N5.D: Disponibilità di posti a sedere?				
N. 6 - Servizi per viaggiatori diversamente abili, come giudica:				
N6.A: l'attenzione per anziani / diversamente abili? (pedana mobile per carrozzine)				

Fattori della Qualità	Come giudica			
	5	6	7	8
N. 7 - Informazioni alla Clientela, come giudica:				
N7.A: la diffusione delle informazioni sui servizi (Display in autobus, richieste telefoniche, orari alle fermate / in autobus / presso le rivendite, sito internet)?				
N7.B: la facilità di reperibilità dei biglietti ai punti vendita (rivendite, a bordo mezzo)?				
N7.C: il servizio proposte e reclami?				
N. 8 - Aspetti relazionali, come giudica:				
N8.A – la cortesia ed educazione del personale viaggiante				
N8.B – l'accuratezza / ordine del personale viaggiante				
N8.C – la competenza / professionalità del personale viaggiante				
N8.D – la riconoscibilità del personale viaggiante (divisa e cartellino di riconoscimento)?				
N. 9 - Grado di integrazione modale, come giudica le:				
N9.A – coincidenze con altri servizi (treni, aereo, parcheggi, altri vettori, ecc.)?				
N. 10 - Attenzione all'ambiente, come giudica:				
N10.A – l'emissione in atmosfera dei nostri veicoli?				

Individua le tre caratteristiche più importanti tra le seguenti:

- | | | |
|--|-------------------------------|---------------------------------|
| 1) Sicurezza del viaggio | 4) Pulizia dei mezzi | 7) Informazione alla clientela |
| 2) Sicurezza personale e patrimoniale | 5) Comfort di viaggio | 8) Aspetti relazionali |
| 3) Regolarità, puntualità ed efficacia | 6) Servizi aggiuntivi a bordo | 9) Grado di integrazione modale |
| | | 10) Attenzione all'ambiente |

1°	
2°	
3°	

Data: _____ Cognome e Nome (facoltativo)