

AUTOMOBILE CLUB TERAMO

SCHEMA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2012

Voto Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFFICIENTE (%)			INSUFFICIENTE (%)			TOTALE POSITIVO (%)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Aspetti legati ai tempi															
Domanda n. 1			35,51			44,08			19,59			0,82			99,18
Domanda n. 2			42,23			47,01			10,76			0			100
Domanda n. 3			42,19			44,14			12,89			0,78			99,22
Domanda n. 4			38,96			44,58			16,06			0,40			99,60
Aspetti legati al personale															
Domanda n. 1			48,84			41,48			9,68			0			100
domanda n. 2			47,86			40,86			11,28			0			100
Domanda n. 3			51,94			36,82			10,85			0,39			99,61
Aspetti legati alla struttura															
Domanda n. 1			40,86			43,58			11,67			3,89			96,11
Domanda n. 2			39,54			43,02			13,57			3,87			96,13
Domanda n. 3			47,47			34,63			13,62			4,28			95,72
Valutazione globale dei Servizi erogati															
Domanda n. 1			44,57			44,58			9,30			1,55			98,45
Media			43,64			42,25			12,66			1,45			98,55