

AUTOMOBILE CLUB ROMA		
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION		
DAL 01/07/2012 AL 31/10/2012		
Età		
Risposta	Conta	Percentuale
Fino a 35 anni	1	16.67%
Da 36 a 50 anni	4	66.67%
Oltre 50 anni	1	16.67%
Sesso		
Risposta	Conta	Percentuale
Maschio	4	66.67%
Femmina	2	33.33%
Nessuna risposta	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
Istruzione		
Risposta	Conta	Percentuale
Elementare	0	0.00%
Media	1	16.67%
Media superiore	2	33.33%
Università	3	50.00%
Professione		
Risposta	Conta	Percentuale
Lavoratore dipendente	4	66.67%
Lavoratore autonomo	0	0.00%
Imprenditore	0	0.00%
Dirigente	1	16.67%
Pensionato	1	16.67%
Studente	0	0.00%
Casalinga	0	0.00%
Disoccupato	0	0.00%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... la possibilità di ottenere informazioni telefonicamente è		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	1	16.67%
Sufficiente	1	16.67%
Discreto	2	33.33%
Buono	2	33.33%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... il rispetto dell'orario di apertura al pubblico è		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%
Sufficiente	1	16.67%
Discreto	1	16.67%
Buono	4	66.67%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... la facilità nell'individuare i servizi offerti è		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%
Sufficiente	1	16.67%
Discreto	3	50.00%
Buono	2	33.33%
Nessuna risposta	0	0.00%

AUTOMOBILE CLUB ROMA		
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DAL 01/07/2012 AL 31/10/2012		
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... la cortesia e la disponibilità da parte degli operatori allo sportello sono		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%
Sufficiente	2	33.33%
Discreto	1	16.67%
Buono	3	50.00%
Nessuna risposta	0	0.00%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... il rispetto della privacy è		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%
Sufficiente	2	33.33%
Discreto	1	16.67%
Buono	3	50.00%
Nessuna risposta	0	0.00%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... la chiarezza e la completezza nel fornire informazioni sono		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%
Sufficiente	1	16.67%
Discreto	2	33.33%
Buono	3	50.00%
Nessuna risposta	0	0.00%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... la competenza e la professionalità nello svolgimento delle attività sono		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%
Sufficiente	2	33.33%
Discreto	2	33.33%
Buono	2	33.33%
Nessuna risposta	0	0.00%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... la capacità di far fronte a richieste particolarmente urgenti è		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%
Sufficiente	3	50.00%
Discreto	1	16.67%
Buono	2	33.33%
Nessuna risposta	0	0.00%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... la rapidità nei tempi di erogazione del servizio è		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%
Sufficiente	2	33.33%
Discreto	2	33.33%
Buono	2	33.33%
Nessuna risposta	0	0.00%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... l'attenzione al rispetto delle pari opportunità è		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%

AUTOMOBILE CLUB ROMA		
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DAL 01/07/2012 AL 31/10/2012		
Sufficiente	2	33.33%
Discreto	2	33.33%
Buono	2	33.33%
Nessuna risposta	0	0.00%
Nelle delegazioni dell'Automobile Club di Roma... complessivamente la tua soddisfazione per il nostro servizio è		
Risposta	Conta	Percentuale
Insufficiente	0	0.00%
Sufficiente	1	16.67%
Discreto	3	50.00%
Buono	2	33.33%
Nessuna risposta	0	0.00%
Considerata l'esperienza avuta con i nostri uffici... Ti affideresti a noi per altri servizi?		
Risposta	Conta	Percentuale
Improbabile	0	0.00%
Probabile	3	50.00%
Molto probabile	0	0.00%
Sicuramente	3	50.00%
Nessuna risposta	0	0.00%
Considerata l'esperienza avuta con i nostri uffici... Consigliaresti i nostri servizi ai tuoi amici?		
Risposta	Conta	Percentuale
Improbabile	2	33.33%
Probabile	1	16.67%
Molto probabile	1	16.67%
Sicuramente	2	33.33%
Nessuna risposta	0	0.00%
<p>GIUDIZIO DI SINTESI: Il pubblico che ricorre presso le delegazioni è formato in prevalenza da uomini sui 36-50 anni con elevata istruzione scolastica, lavoratori dipendenti. Considera di livello elevato la competenza dei delegati nelle attività di consulenza automobilistica, la chiarezza e completezza delle informazioni fornite e ritiene pienamente confacente alle proprie esigenze l'orario di apertura, la cortesia e disponibilità, il rispetto della privacy. Soddisfacenti la professionalità dei delegati. Margini di miglioramento sono individuabili nelle rapidità nell'erogazione dei servizi richiesti e nella risposta a richieste particolarmente urgenti. In ogni caso, il pubblico si ritiene nel complesso soddisfatto sì da ritornare in delegazione e consigliando i conoscenti verso la medesima scelta.</p>		