



## Questionario di gradimento

Il questionario è uno strumento molto utile anche per valutare la soddisfazione del cliente. Il suo utilizzo permette di identificare i punti di forza dell'impresa e i punti su cui si può e si deve migliorare.

I dati raccolti possono spingere a introdurre nuovi servizi, seguire corsi di formazione per perfezionare o acquisire alcune tecniche, ecc. Il questionario di gradimento può essere inviato via e-mail o può essere sottoposto direttamente nel punto vendita.

Di seguito ne proponiamo un modello d'esempio per un ipotetico salone di estetica.



*Gentile cliente, ti chiediamo qualche minuto del tuo tempo per compilare il questionario e permetterci di migliorare sempre più i nostri servizi.*

### 1 Come ci hai conosciuto?

- A consiglio di conoscenti
- B internet/social network
- C inserzione pubblicitaria
- D altro da specificare .....

### 2 Quanto spesso vieni al salone?

- A più volte a settimana
- B una volta a settimana
- C più volte al mese
- D più volte all'anno

### 3 Come valuti la nostra accoglienza?

- A molto negativa
- B negativa
- C positiva
- D molto positiva

### 4 Quali trattamenti preferisci?

- A depilazione
- B manicure e pedicure
- C massaggio estetico
- D trattamenti viso
- E trattamenti corpo
- F altro da specificare .....

### 5 Valuta il nostro staff rispetto alle seguenti affermazioni:

- 1 = molto negativo      3 = positivo  
2 = negativo            4 = molto positivo

L'estetista è stata/o gentile, amichevole e sensibile ai miei bisogni.	1	2	3	4
L'estetista è stata/o professionale e sapeva cosa fare.	1	2	3	4
L'estetista aveva le mani tiepide e un buon modo di fare.	1	2	3	4
L'estetista mi ha tenuta/o ben informata/o rispetto ad ogni procedura e mi ha fatto sentire a mio agio.	1	2	3	4

### 6 Sei stata/o soddisfatta/o dei trattamenti e dei suoi risultati?

- A non soddisfatta/o
- B poco soddisfatta/o
- C soddisfatta/o
- D molto soddisfatta/o

### 7 Come valuti i nostri prezzi?

- A troppo elevati
- B giusti
- C convenienti

### 8 Qual è il tuo giudizio complessivo sull'esperienza nel nostro salone?

- A molto negativo
- B negativo
- C positivo
- D molto positivo

### 9 Come potremmo migliorare in futuro? (servizi aggiuntivi, attrezzature, staff, ecc.)

.....

.....

### 10 Consigliaresti il nostro salone agli amici?

- A sì, perché .....
- B no, perché .....
- C non so, perché .....

### INFORMAZIONI SOCIO-DEMOGRAFICHE

Sesso	Età	Istruzione
<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/> < 20	<input type="checkbox"/> Licenza media
<input type="checkbox"/> Uomo	<input type="checkbox"/> 20-30	<input type="checkbox"/> Qualifica professionale
	<input type="checkbox"/> 30-40	<input type="checkbox"/> Diploma Superiore
	<input type="checkbox"/> 40-50	<input type="checkbox"/> Laurea/Dottorato
	<input type="checkbox"/> 50-60	<input type="checkbox"/> Altro
	<input type="checkbox"/> 60+	

DATA ...../...../.....