

Verbale riunione per la predisposizione delle schede di “Customer Satisfaction” per i soggetti aderenti al progetto “Riqualificazione del comparto turistico provinciale”
Addaura Hotel Residence e Congressi 9/03/04.

Sono presenti i Sig.ri:

Dr Mario Aiello e Ing. Giuseppe Zaso per le associazioni ambientaliste,

Dr Daniele Settineri e l’Avv. Genovese e l’Arc. Massimo Coraci per le associazioni degli albergatori;

Dr Gervasi e il Dr terzo per l’Assonautica;

la Dr. Nadia Pristeri per l’AAPIT di Palermo.

I presenti dopo una costruttiva discussione hanno determinato di realizzare schede per la soddisfazione del cliente diversificate per tipologia, tenendo conto delle indicazioni contenute nei codici e nelle regole della qualità, già predisposte.

Le schede dovranno essere esposte a disposizione dei clienti che potranno compilarle, facoltativamente, ed inserirle nelle buste, già predisposte a carico del destinatario, al seguente indirizzo: Azienda Autonoma Provinciale per l’ Incremento Turistico – UDP “Riqualificazione del comparto turistico provinciale “ Piazza Castelnuovo, 35 – Palermo 90141.

Pertanto, in allegato si predispongono le seguenti schede:

Scheda di Customer Satisfaction per le strutture alberghiere

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Struttura

b s c

Raggiungibilità
Aspetto esterno
Indicazioni interne

Reception

Accoglienza
Cortesìa
Informazioni
Lingue
Affidabilità

Camere

Pulizia
Cortesìa
Comfort
Qualità arredi

Ristorante

Cortesìa
Servizio
Prima colazione
Qualità arredo tovagliato

Cucina

Qualità menu
Piatti tradizionali
Piatti dietetici

Bar

Cortesìa
Qualità
Servizio
Comfort

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per : case per vacanze.

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Struttura

b s c

Raggiungibilità

Aspetto dell'immobile

Reception

Accoglienza

Cortesìa

Informazioni

Lingue

Affidabilità

Camere

Pulizia

Cortesìa

Comfort

Qualità Arredi

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per affittacamere e bed and breakfast

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Struttura

b s c

Raggiungibilità

Aspetto immobile

Reception

Accoglienza

Cortesìa

Informazioni

Lingue

Affidabilità

Camere

Pulizia

Cortesìa

Comfort

Qualità arredi

Ristorazione

Cortesìa

Servizio

Prima colazione

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per le strutture agrituristiche

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Struttura

b s c

Raggiungibilità

Indicazioni interne

Reception

Accoglienza

Cortesìa

Informazioni

Lingue

Affidabilità

Camere

Pulizia

Cortesìa

Comfort

Qualità arredi

Ristorante

Cortesìa

Servizio

Prima colazione

Qualità arredo tovagliato

Cucina

Qualità menu

Piatti tradizionali

Piatti dietetici

Aspetto ambientale:

Natura circostante

Caratteristiche interne

Svago - Intrattenimento

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per le agenzie di viaggi

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Struttura

b s c

Raggiungibilità

Aspetto esterno

Arredo interno

Reception

Accoglienza

Cortesìa

Informazioni

Lingue

Affidabilità

Contratti

Rispetto D.L. vo 111/95

Rispetto L. 1084/77

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per charter nautico

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Porto - Approdo

b s c

Facilità di ormeggio

Servizi: acqua - carburante

Indicazioni interne

Impianti Sanitari – w. c. docce

Reception

Accoglienza

Cortesìa

Informazioni

Lingue

Affidabilità

Imbarcazione

Aspetto generale

Attrezzature di bordo

Sicurezza

Personale di bordo

Professionalità

Cortesìa

Disponibilità

Discrezione

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per guide e corrieri

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Primo contatto

b s c

Puntualità

Rispetto tempi itinerari

Capacità soluzione imprevisti

Preparazione culturale

Conoscenza lingue

Gentilezza

Cordialità

Disponibilità

Assistenza

Suggerimenti vari

Discrezione

Sensibilità

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per noleggio pullman con autista **Gradimento complessivo**

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Struttura

b s c

Raggiungibilità
Aspetto esterno
Indicazioni interne

Reception

Accoglienza
Cortesia
Informazioni
Lingue
Affidabilità

Vettura

Aspetto esterno
Pulizia e decoro interni
Impianti tecnologici
Condizionamento
Riscaldamento
Sedili – Poggiatesta
w. c.
Frigido bar

Conducente

Puntualità
Sicurezza guida
Cortesia
Disponibilità
Discrezione
Conoscenza lingue

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per pesca turismo

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Porto - Approdo

b s c

Facilità di accesso

Impianti Sanitari – w. c.

Imbarcazione

Aspetto generale

Attrezzature di bordo

Sicurezza

Personale di bordo

Professionalità

Cortesia

Disponibilità

Discrezione

Escursioni

Valutazione itinerario

Durata

Costo

Pescato

Luogo ristorazione dove

è stato servito quanto pescato

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per porti turistici

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Porto - Approdo

b s c

Facilità di ormeggio

Servizi: acqua - carburante

Indicazioni interne

Impianti Sanitari – w. c. docce

Assegnazione posti

Reception

Accoglienza

Cortesìa

Informazioni

Lingue

Affidabilità

Esposizione prezzi

Normative

Comunicazioni Autorità portuali

Comunicazioni Autorità di P.S.

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per rifugi, ostelli, case per ferie Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Struttura

b s c

Raggiungibilità
Aspetto esterno
Indicazioni interne

Reception

Accoglienza
Cortesìa
Informazioni
Lingue
Affidabilità
Discrezione

Camere

Pulizia
Cortesìa
Comfort
Qualità Arredi

Ristorazione

Cortesìa
Servizio
Prima Colazione

Cucina

Qualità menu
Piatti tradizionali
Piatti dietetici

Bar

Cortesìa
Qualità
Servizio
Comfort

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per campeggi – villaggi turistici

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Struttura

b s c

Raggiungibilità
Aspetto esterno
Indicazioni interne

Reception

Cortesìa
Informazioni
Lingue
Affidabilità

Unità abitative

Pulizia
Cortesìa
Arredi

Piazzole

Spazi
Verde
Prese elettriche
Prese idriche

Batterie servizi igienici

Pulizia
w. c.
Docce
Lavabi
Lavelli

Attrezzature complementari

Market alimentari
Bazaar
Sport e ricreazione
Piscina
Ristorazione

I Vostri suggerimenti:

Scheda di Customer Satisfaction per ristoranti

Gradimento complessivo

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi, nei Vostri confronti e degli ospiti futuri, Vi invitiamo cortesemente a compilare il presente questionario

Struttura

b s c

Raggiungibilità
Aspetto esterno
Indicazioni interne
Illuminazione
Toilette

Sala

Accoglienza
Cortesia
Lingue
Atmosfera
Tovagliato
Tempi di attesa
Pulizia
Odori

Menu

Qualità menu
Cucina tradizionale
Cucina internazionale
Piatti dietetici
Lista dei vini
Rapporto qualità prezzo

Personale

Cortesia
Abbigliamento
Cura igiene personale
Discrezione

I Vostri suggerimenti: