

# *CUSTOMER SATISFACTION*

## Incontri con management

- Analisi dell'organizzazione aziendale
- Rilevazione dei gap organizzativi
- Individuazione aree da sondare
- Scelta della comunicazione da realizzare
- Scelta dei canali comunicativi da utilizzare

## Costruzione questionario

- Produzione delle domande
- Condivisione e rimodellamento domande

## Caricamento a sistema

- Inserimento del questionario su piattaforma
- Assegnazione user e pw a ciascun cliente

[www.gruppolen.it](http://www.gruppolen.it)

## Somministrazione questionario

- Comunicazione ai clienti dell'iniziativa
- Invito a rispondere al questionario anonimo

## Analisi dati

- Analisi degli scostamenti tra qualità percepita ed erogata
- Report sui risultati emersi e produzione di statistiche

## Diagnosi aziendale

- Stesura elaborazione diagnosi aziendale
- Analisi delle leve organizzative utilizzabili

## Programmi di miglioramento

- Studio delle aree di miglioramento
- Pianificazione degli obiettivi e progettazione degli interventi

[www.gruppolen.it](http://www.gruppolen.it)