Questionario e registro delle decisioni

Istruzioni per il gestore

Scegli periodo ____ e servizi ____. Definisci chi inviti ____ (per esempio una persona per tavolo oppure ciascun commensale) e mantieni il criterio. Distribuisci con la stessa modalità ____ e senza selezionare solo i clienti soddisfatti. Non raccogliere recapiti nel modello base. Verifica eventuali dati automatici, informativa e impostazioni dello strumento prima dell'uso. Se usi carta, prepara un punto di consegna che consenta di rispondere senza essere osservati.

Copia solo la sezione seguente nella versione per il cliente, adattando "questa visita" al servizio effettivo. Tutte le risposte sono facoltative. Non chiedere di descrivere salute o altri dati personali nei commenti.

Modulo per il cliente

Ci aiuti a capire cosa migliorare in questa visita? Rispondere è facoltativo. Puoi lasciare vuota qualsiasi domanda. Nei commenti evita nomi e informazioni personali.

1. Come valuti la tua esperienza complessiva in questa visita? Scegli una risposta: molto negativa / negativa / né positiva né negativa / positiva / molto positiva / non so valutare.

2. Come valuti il tempo trascorso dall'ordine all'arrivo della prima portata? Scegli una risposta: molto negativo / negativo / né positivo né negativo / positivo / molto positivo / non so valutare o non pertinente.

3. Quale singolo passaggio vorresti che migliorassimo per primo? Scegli una risposta: accoglienza / presa dell'ordine / arrivo dei piatti / richiesta e pagamento del conto / altro / nessuno / non so indicarlo.

4. Se vuoi, descrivi un episodio o un suggerimento che ci aiuti a capire la risposta precedente. ____

Grazie per il tempo che ci hai dedicato.

Tabella riservata al gestore

Conteggi in numero di risposte. ND = non disponibile, mai zero. Calcoli manuali. I mancanti e i "non so" non entrano nel denominatore dei giudizi validi. Nella colonna Negativi somma le risposte "negativo" e "molto negativo" (o le forme femminili della domanda 1). Verifica che validi + non so/non pertinenti + mancanti = questionari ricevuti.

01

Domanda	Esempio simulato, attesa
Questionari ricevuti	24
Giudizi validi	20
Non so/non pertinente	4
Mancanti	0
Negativi	6
Negativi / validi	6/20 = 30%

02

Domanda	Esperienza
Questionari ricevuti	____
Giudizi validi	____
Non so/non pertinente	____
Mancanti	____
Negativi	____
Negativi / validi	____

03

Domanda	Attesa
Questionari ricevuti	____
Giudizi validi	____
Non so/non pertinente	____
Mancanti	____
Negativi	____
Negativi / validi	____

Se i validi sono zero, la percentuale è non calcolabile. Per la domanda 3 conta le scelte per categoria senza trattarle come voti.

Segnale dai commenti, senza dettagli identificativi: ____

Controllo operativo da fare: ____ | Azione scelta e responsabile: ____

Data del riesame: ____ | Metodo mantenuto uguale: ____ | Cambiamenti di contesto: ____

Esito e decisione successiva: ____.