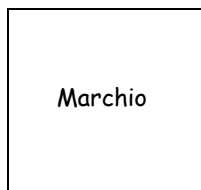


**Allegato D "Scheda customer satisfaction"**

**Gentile Signora/e questa scheda di valutazione è stata predisposta per valutare la qualità del servizio offerto dalle agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio della Regione Emilia-Romagna.**

**La invitiamo a collaborare, compilando in maniera più possibile veritiera il modello allegato.**



Spett.le  
Provincia  
di \_\_\_\_\_  
Settore Turismo - Agenzie di Viaggio

**SCHEDA CUSTOMER SATISFACTION**

**Nome dell'agenzia che ha venduto il viaggio:**

DATA

TIMBRO E FIRMA DELL'AGENZIA

**Destinazione del viaggio:** \_\_\_\_\_

**Periodo:** dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

**Q1. Prima di partire per questo viaggio, l'agenzia ha organizzato degli incontri con persone esperte del posto/dei posti che avete visitato?**

**SI'**   **NO**

**Q2. Le informazioni relative ai servizi (qualità dell'hotel/villaggio turistico, qualità dei mezzi di trasporto, assistenza sul luogo, ecc.) che avete avuto dall'agenzia sono risultate essere:**

- SEMPRE ATTENDIBILI
- QUASI SEMPRE ATTENDIBILI
- A VOLTE ATTENDIBILI E A VOLTE NO
- QUASI SEMPRE INATTENDIBILI
- SEMPRE INATTENDIBILI

**Q3. Durante il viaggio, c'era la possibilità di essere assistiti e di avere delle informazioni dall'agenzia?**

**SI'**

**NO**

**Q4. In una scala da 1 a 10, come giudicate la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute sui prezzi del viaggio?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Q5. Come giudicate:**

**a) la professionalità dello staff dell'agenzia:**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**b) l'attenzione alle Vostre esigenze:**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**c) la completezza dei documenti di viaggio:**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**d) la puntualità nella consegna dei documenti:**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**e) gli orari di apertura dell'agenzia:**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**f) la consultazione delle proposte:**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**g) la varietà delle modalità di pagamento**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Q6. a) Se vi fossero stati dei problemi durante i trasferimenti, era previsto un servizio di assistenza da parte dell'agenzia?**

**SI'**

**NO**

b) Secondo Voi, il rapporto qualità/prezzo del (pacchetto) viaggio che avete appena concluso, è stato:

DECISAMENTE BUONO

BUONO

GIUSTO

SFAVOREVOLE

DECISAMENTE SFAVOREVOLE

Q7. Per quanto risulta dalla vostra esperienza c'è una corrispondenza tra quanto riportato dal codice etico per le agenzie sicure dell'Emilia-Romagna ed il servizio offerto?

Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente:  
quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte

SI'  NO  NON SO

b) quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale privilegiando alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, ed alla resistenza ecologica ed economica del posto visitato

SI'  NO  NON SO

c) quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento.

INDUBBIAMENTE SI'  NO A QUANTO MI RISULTA

UTILIZZA PERSONALE MOLTO GIOVANE MA DI ETA' INDEFINIBILE

Se sì in quali funzioni sono stati impiegati bambini al di sotto di 14 anni?

---

Q8. Durante la vostra esperienza di soggiorno avete verificato la presenza del fenomeno dell'offerta sessuale a pagamento?

DA NESSUNA PARTE

AL DI FUORI DELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

NELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

Avete avuto l'impressione che tale offerta coinvolgesse soggetti minori di 18 anni?

SI'

NO

Q9. Nel valutare complessivamente il servizio che vi è stato offerto, vi ritenete:

MOLTO SODDISFATTO

ABBASTANZA SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

PER NIENTE SODDISFATTO

Q10. Riaffidereste a questa agenzia l'organizzazione del vostro viaggio?

SI'

PROBABILMENTE SI'

PROBABILMENTE NO

NO

h) -----

## Inserire i propri dati (facoltativo)

---

Nome

---

Cognome

---

Indirizzo

---

Recapito telefonico

### PRIVACY

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali":

Gentile Signora/e, desideriamo informarla che la legge 675/1996 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ai sensi dell'art. 10 della Legge predetta le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a) I suoi dati saranno usati esclusivamente a scopo di procedura per la valutazione del Livello Organizzativo, della Qualità e dell'Eticità del servizio delle agenzie di viaggio iscritte nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" e potranno essere utilizzati, in forma anonima e non individuale, per eventuali statistiche, dal Servizio Turismo e dal Servizio Politiche familiari, Infanzia e Adolescenza della Regione Emilia-Romagna.
- b) Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura facoltativa.
- c) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente in via del tutto riservata esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate.
- d) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati di ogni Provincia.
- e) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 16 della L.R. 7/2003 e al punto 6 dell'allegato A della Delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003. In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Emilia-Romagna o la Provincia alla quale è stata destinata la scheda:
  - hanno avuto il consenso esplicito a condividere i dati con terze parti;
  - devono ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- f) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto c).  
Per esercitare tale diritto potrà rivolgersi al Responsabile del Procedimento di ogni singola Provincia.

DATA

FIRMA

---

---