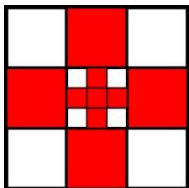


# Ravenna Farmacie srl

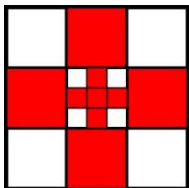
## Rilevazione della soddisfazione dei clienti 2014



## Per 10 anni consecutivi abbiamo rilevato la soddisfazione dei nostri clienti

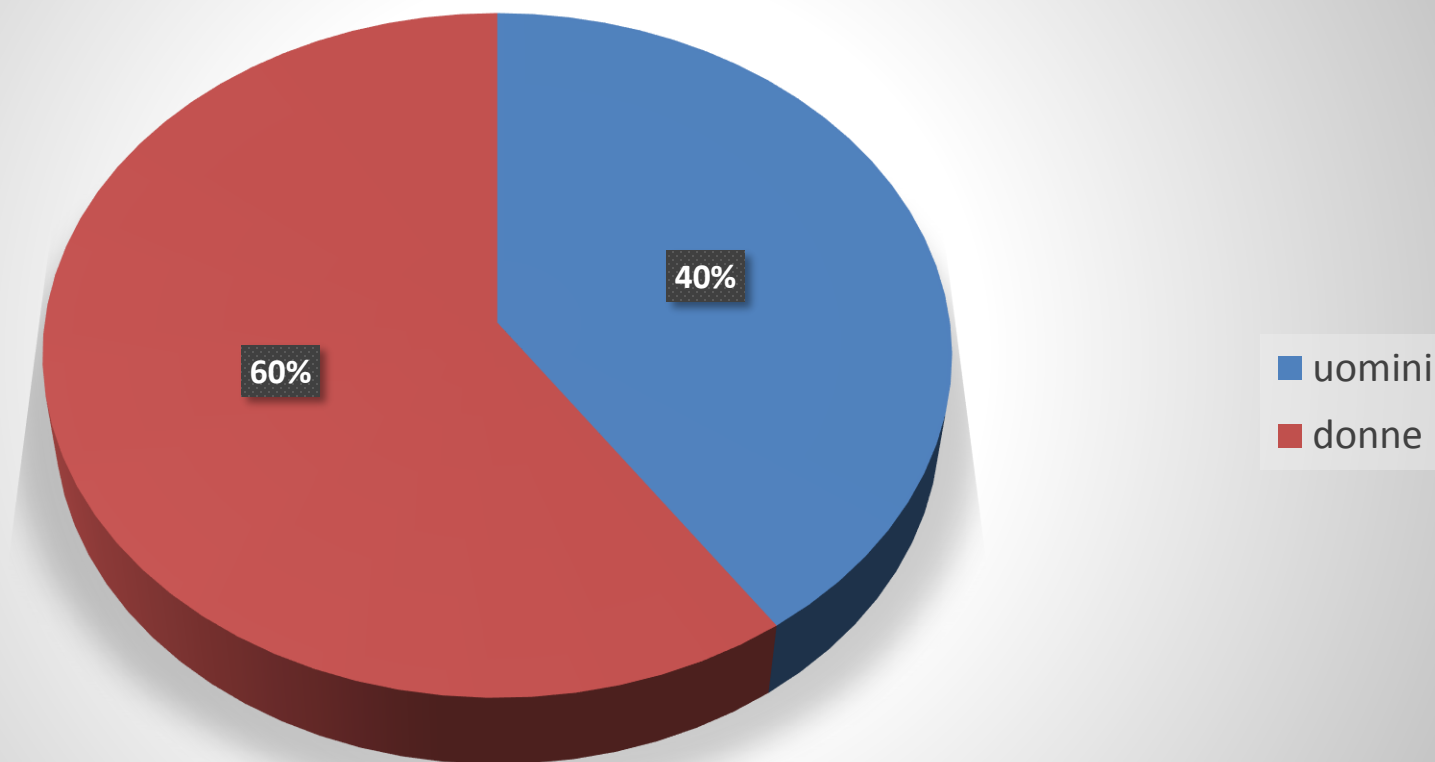
- Le rilevazioni di soddisfazione dei consumatori in Ravenna Farmacie iniziano nell'anno 2004
- L'obiettivo è quello di tenere monitorato il livello di soddisfazione riguardo ai servizi offerti e cogliere eventuali spunti di miglioramento
- L'indagine viene condotta su tutte le farmacie con questionari all'uscita del punto vendita

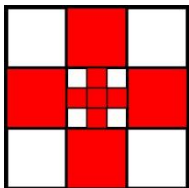




# Campione molto significativo

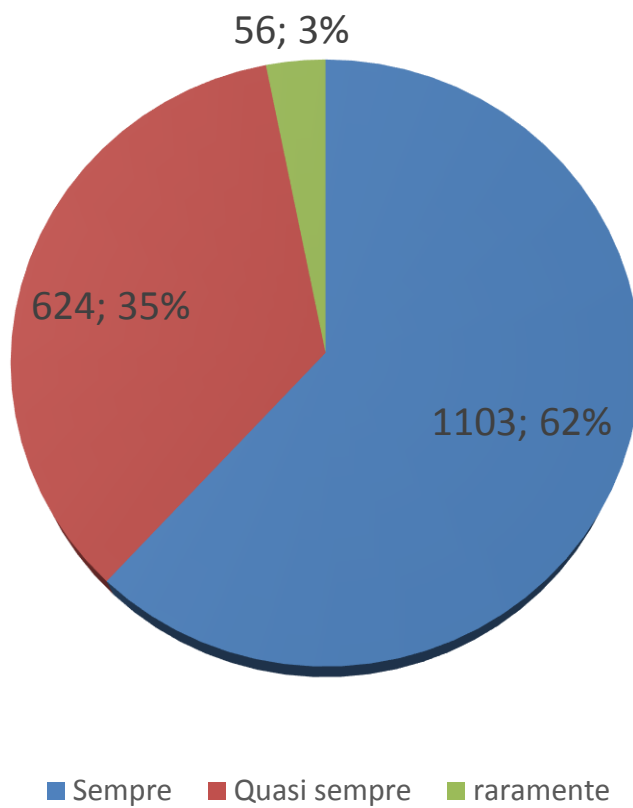
1783 Interviste condotte nell'estate/autunno 2014

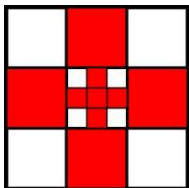




# Disponibilità prodotti

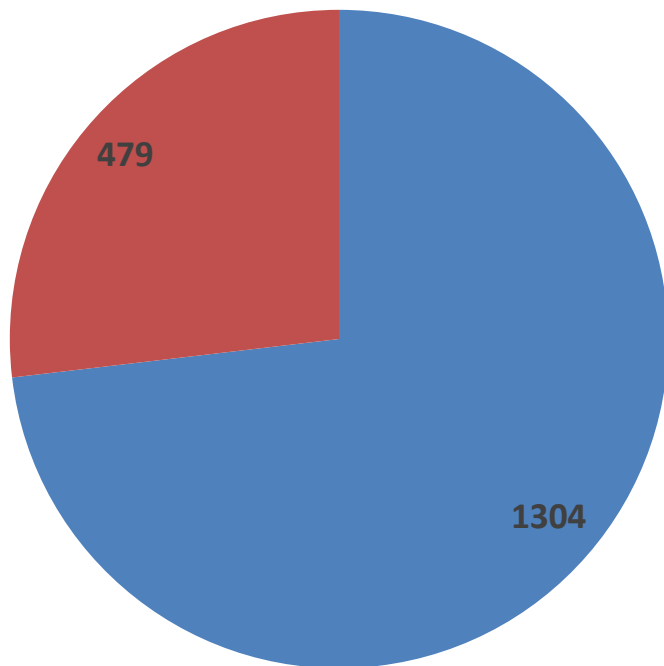
Alle farmacie Comunalì trova quello che Le serve?





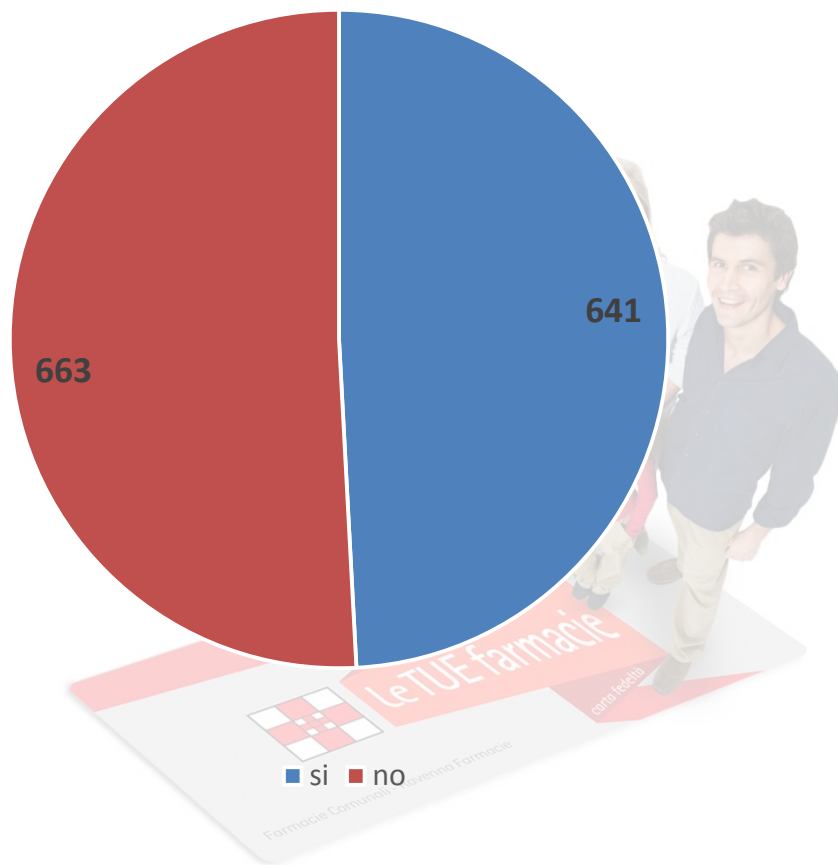
# Conosce il programma fedeltà «Le TUE farmacie» ?

Conoscenza

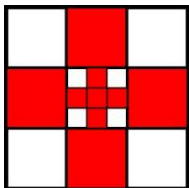


■ si ■ no

Possiede la card

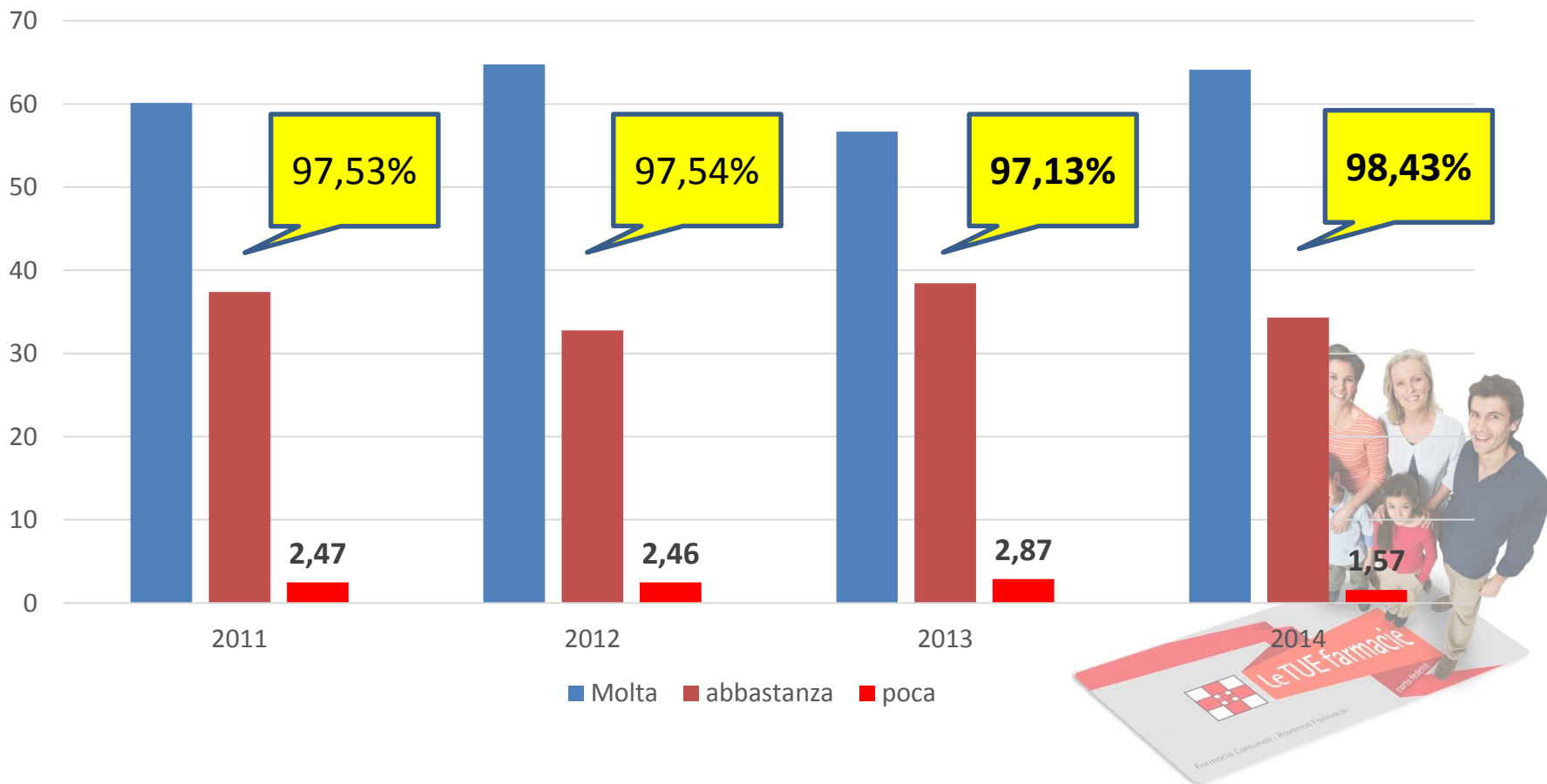


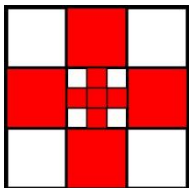
■ si ■ no



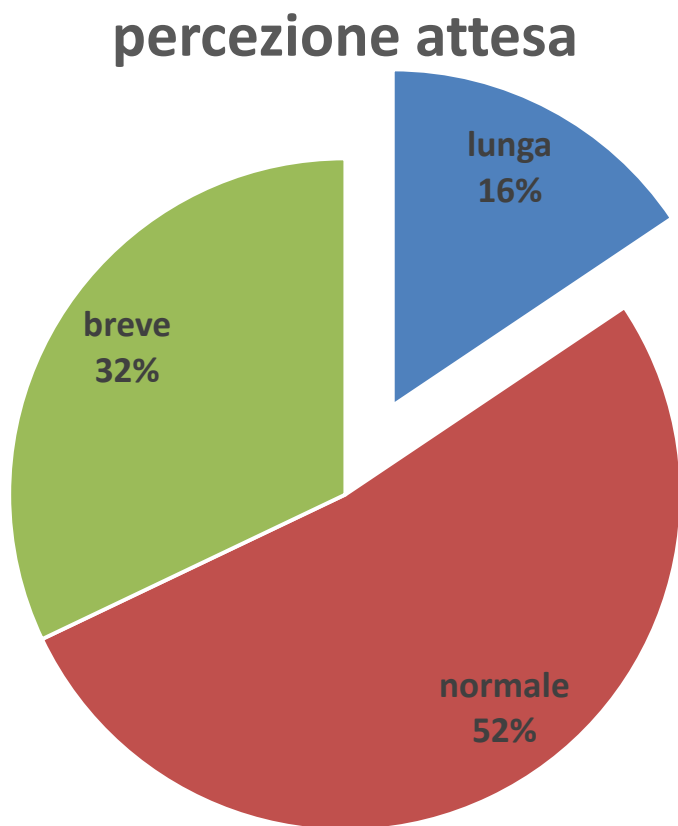
# Il farmacista Le ha dedicato attenzione?

## Livello di soddisfazione



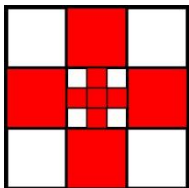


# Tempi di attesa

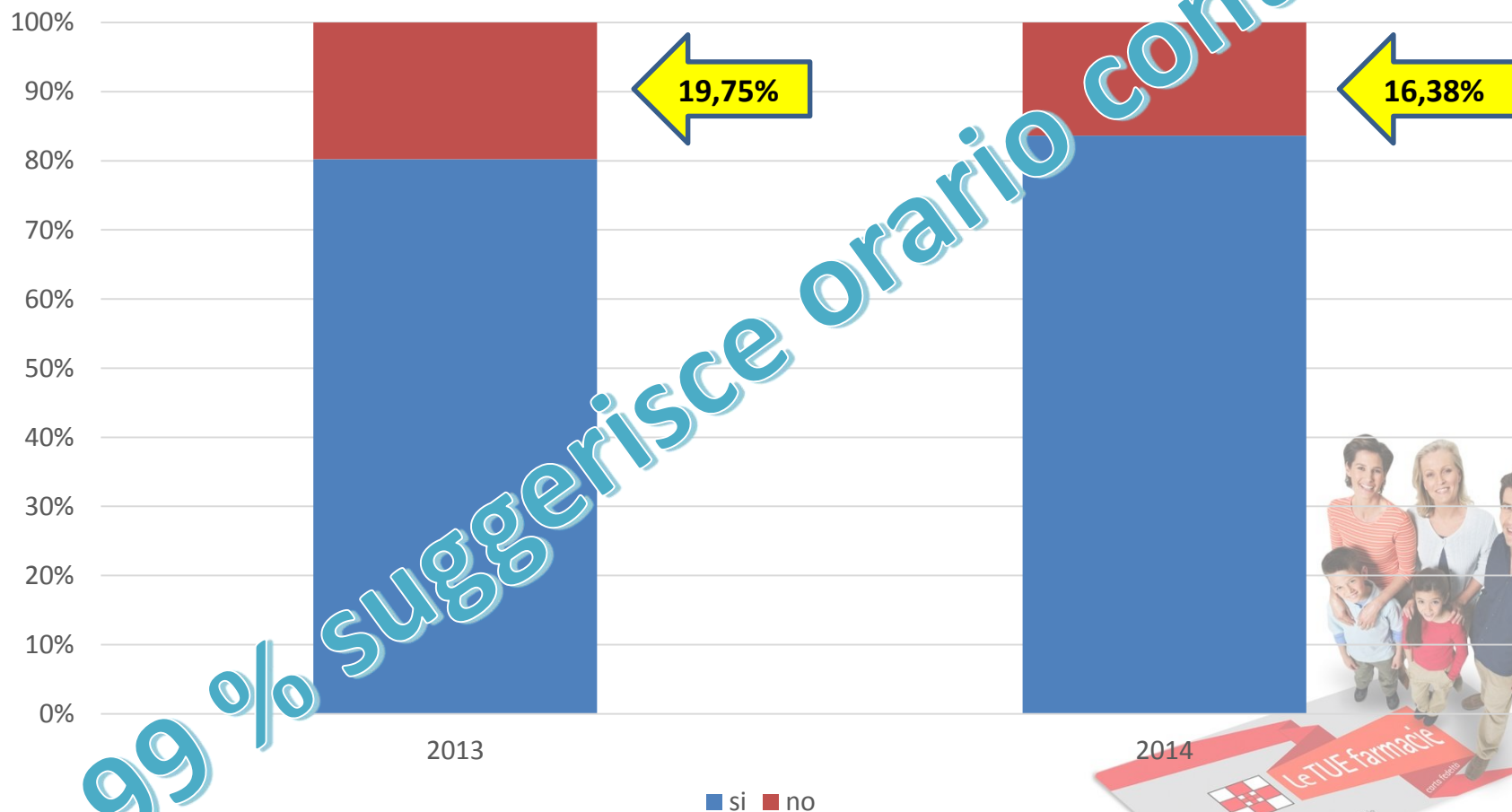


Anno 2013  
→ 22,76%





# Orari di apertura – sono adeguati?





**Grazie per l'attenzione**

