



## Relazione sulla Soddisfazione del Cliente

La presente relazione sintetizza i risultati ottenuti attraverso la somministrazione di un questionario volto ad esplorare la soddisfazione dei clienti in relazione a vari aspetti del servizio offerto. Il questionario includeva sei item principali: qualità del servizio, rapporto con gli operatori, risposta alle informazioni richieste, soddisfazione delle aspettative, risposta alle esigenze e giudizio complessivo.

### Metodologia e Partecipanti:

Il questionario è stato somministrato a un campione di 17 clienti (hanno risposto 11 unità) i quali hanno valutato ciascun item su una scala da 1 a 4, dove 1 rappresenta il valore minimo e 4 la soddisfazione massima.

### Aree indagate:

1. Qualità del Servizio / 2. Rapporto con gli Operatori / 3. Risposta alle Informazioni Richieste / 4. Soddisfazione delle Aspettative / 5. Risposta alle Esigenze / 6. Giudizio Complessivo

### Risultato aggregato:

il punteggio medio complessivo è 3.78

### Conclusioni e raccomandazioni:

Globalmente, i risultati indicano un quadro molto positivo della soddisfazione del servizio. La media complessiva suggerisce che i partecipanti valutano il servizio come di alta qualità e superiore alle aspettative. Sia il rapporto con gli operatori che il giudizio complessivo hanno ottenuto punteggi particolarmente elevati, indicando un'interazione positiva e una valutazione estremamente positiva del servizio nel suo complesso.

Sebbene il quadro generale sia positivo, identificare e affrontare le aree in cui sono stati ottenuti i punteggi più bassi può contribuire a un miglioramento complessivo del servizio. Nel nostro caso, la risposta alle esigenze ha ottenuto un punteggio medio di 3.6, il che suggerisce che potrebbe essere una delle aree di interesse per il miglioramento. Ecco un piano di miglioramento basato sull'inserimento della nuova figura della psicologa coordinatrice:

#### 1. Valutazione delle Esigenze del Cliente:

- Collaborare con la psicologa coordinatrice per condurre una valutazione approfondita delle esigenze dei clienti.

- Identificare i fattori psicologici o emotivi che potrebbero influenzare la percezione del servizio da parte dei clienti.

#### 2. Sviluppo di Protocolli Empatici:



- Lavorare con la psicologa per sviluppare protocolli e linee guida per il personale, enfatizzando l'empatia e la comprensione delle esigenze emotive dei clienti.

### 3. Formazione del Personale sull'Ascolto Attivo:

- Implementare programmi di formazione che enfatizzano l'ascolto attivo e la capacità di comprendere le esigenze del cliente non solo a livello pratico, ma anche a livello emotivo.

### 4. Implementazione di Sessioni di Supporto Psicologico:

- Offrire sessioni di supporto psicologico sia per il personale che per i clienti, gestite dalla psicologa coordinatrice. Questo può contribuire a gestire situazioni emotivamente cariche in modo più efficace.

### 5. Creazione di Risorse Psicologiche:

- Collaborare alla creazione di risorse psicologiche, come materiali informativi o video, per aiutare i clienti a comprendere meglio come il servizio può supportarli emotivamente.

### 6. Riunioni Periodiche di Feedback con la Psicologa Coordinatrice:

- Organizzare riunioni periodiche con la psicologa coordinatrice per valutare l'efficacia delle iniziative e apportare eventuali adattamenti in base al feedback.

### 7. Promozione della Consapevolezza Emotiva:

- Integrare pratiche di promozione della consapevolezza emotiva nel contesto del servizio, incoraggiando sia il personale che i clienti a comprendere e comunicare le loro emozioni.