



Dimensione Cliente 2010

Qualità, Relazione e Fiducia: Conoscere e rafforzare la customer experience

Modulo di valutazione del convegno/*Conference evaluation form*

Banca/Bank

Azienda non bancaria/Corporate

Sponsor

Altro/Other

Le saremmo grati se rispondesse alle domande che seguono aggiungendo i suoi preziosi commenti (SCRIVERE IN STAMPATELLO)
Please fill out the present form. Your remarks are very precious to us (WRITE IN CAPITAL LETTERS)

ETÀ (IL DATO SARÀ USATO A FINI PURAMENTE STATISTICI)
AGE (THIS INFORMATION WILL BE USED ONLY FOR STATISTIC PURPOSES)

19/25

26/35

36/45

46/55

56/65

oltre/over 65

COME È VENUTO A CONOSCENZA DEL CONVEGNO "DIMENSIONE CLIENTE 2010"?
HOW DID YOU KNOW ABOUT "DIMENSIONE CLIENTE 2010"?

lettera circolare ABI/ABI documents

sito ABIEventi/ABIEventi website

sito ABI/ABI website

in occasione di riunioni/gruppi di lavoro/
through work meetings

tramite uno Sponsor/through a Sponsor

tramite un collega/through a colleague

newsletter/e-mail marketing ABIEventi

pubblicità nelle riviste ABI/ABI magazine advertisement

altro/other _____

LE È PIACIUTA L'IMMAGINE SCELTA PER IL CONVEGNO "DIMENSIONE CLIENTE 2010"?
DID YOU LIKE THE VISUAL IDENTITY OF "DIMENSIONE CLIENTE 2010"?

Sì/Yes

No

I CONTENUTI DEL CONVEGNO HANNO SODDISFATTO LE SUE ASPETTATIVE?
DID THE CONFERENCE CONTENTS MEET YOUR EXPECTATIONS?

Sì/Yes

No

In parte, perché/Partly, because _____

HA PARTECIPATO AI LAVORI DELLA MATTINA DEL 25 MARZO?
DID YOU ATTEND THE MORNING SESSION ON MARCH 25TH?

Sì/Yes

No

La Sessione Plenaria di Apertura "La Customer Experience nel Mercato Retail" ha soddisfatto le sue aspettative?
Did the Opening Plenary Session "The Customer Experience in the Retail Market" meet your expectations?

Sì/Yes

No

In parte, perché/Partly, because _____

La I Sessione "Le strategie di relazione banca-cliente retail dopo la crisi finanziaria" ha soddisfatto le sue aspettative?
Did the I Session "Bank-customer relationship strategies after the financial crisis" meet your expectations?

Sì/Yes

No

In parte, perché/Partly, because _____

HA PARTECIPATO AI LAVORI DEL POMERIGGIO DEL 25 MARZO?
DID YOU ATTEND THE AFTERNOON SESSION ON MARCH 25TH?

Sì/Yes

No

La II Sessione "Obiettivo Customer Satisfaction e fedeltà dei clienti" ha soddisfatto le sue aspettative?
Did the II Session "Customer Satisfaction and customer loyalty" meet your expectations?

Sì/Yes

No

In parte, perché/Partly, because _____

HA PARTECIPATO AI LAVORI DELLA MATTINA DEL 26 MARZO?
DID YOU ATTEND THE MORNING SESSION ON MARCH 26TH?

Sì/Yes

No

La III Sessione "Coinvolgimento e vendita attraverso un'experience di eccellenza" ha soddisfatto le sue aspettative?
Did the III Session "Involvement and sales through business excellence" meet your expectations?

Sì/Yes

No

In parte, perché/Partly, because _____

Segue/Follow

**IL POMERIGGIO DEL 26 MARZO A QUALE SESSIONE PARALLELA HA PARTECIPATO?
WHICH PARALLEL SESSION DID YOU ATTEND IN THE AFTERNOON OF MARCH 26TH?**

A - Comunicazione e passaparola/
Communication and recommendation

B - Modelli di servizio per lo small business/
Service models for small businesses

La Sessione ha soddisfatto le sue aspettative?
Did the Session meet your expectations?

Sì/Yes No In parte, perché/Partly, because _____

**QUALI INTERVENTI HA APPREZZATO PARTICOLARMENTE? (INDICARE I NOMI DEI RELATORI)
WHICH SPEAKERS DID YOU PARTICULARLY APPRECIATE? (PLEASE WRITE SPEAKERS' SURNAME)**

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____
5. _____ 6. _____

**HA PARTECIPATO ALL'OCCASIONE DI NETWORKING?
DID YOU PARTICIPATE TO THE NETWORKING SESSION?**

Sì/Yes No

LEGENDA: O=OTTIMO B=BUONO D=DISCRETO NS=NON SODDISFACENTE / LEGEND: E=EXCELLENT G=GOOD A=AVERAGE BA=BELOW AVERAGE

ORGANIZZAZIONE DEL CONVEGNO / "DIMENSIONE CLIENTE 2010" ORGANISATION

O/E B/G D/A NS/BA

**STRUTTURE TECNICHE E LOGISTICHE DEL CONVEGNO
TECHNICAL FACILITIES, SUPPLIES AND COMMUNICATIONS**

Location: O/E B/G D/A NS/BA
Coffee Break/Buffer Lunch: O/E B/G D/A NS/BA
Degustazione e Networking/Wine Tasting and Networking O/E B/G D/A NS/BA

**QUAL È IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA MANIFESTAZIONE?
WHAT IS YOUR OVERALL IMPRESSION ABOUT "DIMENSIONE CLIENTE 2010"?**

O/E B/G D/A NS/BA

**INDICHI I TEMI E I SUOI PREZIOSI SUGGERIMENTI PER LA PROSSIMA EDIZIONE
PLEASE WRITE YOUR KIND SUGGESTIONS FOR THE NEXT EDITION**

**PENSA CHE PARTECIPERÀ A "DIMENSIONE CLIENTE 2011"?
DO YOU THINK YOU WILL ATTEND "DIMENSIONE CLIENTE 2011"?**

Sì/Yes No Non so/Don't know

**HA VISITATO IL SITO INTERNET DI ABIEVENTI (WWW.ABIEVENTI.IT)?
HAVE YOU VISITED THE ABIEVENTI WEBSITE (WWW.ABIEVENTI.IT)?**

Sì/Yes No

Qual è il suo giudizio/How did you like it? _____

La ringraziamo per il tempo dedicato al nostro questionario. Apprezziamo le sue opinioni che ci saranno di aiuto nel continuo miglioramento dei nostri servizi. Può consegnarlo al personale della Segreteria o inviarlo via fax al n. 06 6767601

We thank you for the time dedicated to our form. We very much appreciate your opinion; your input will allow us to improve our services. Please return the form to the Conference Staff or send it by fax (no. +39 06 6767601)