

LegnanoNews

Le news di Legnano e dell'Alto Milanese

Rifiuti e pulizia strade, al via l'indagine telefonica per valutare Aemme Linea Ambiente

Redazione · Monday, February 8th, 2021

Riparte lunedì 15 l'**indagine di customer satisfaction** che la società controllata del Gruppo AMGA (certificata Iso 9001:2015 e Iso 14001:2015), commissiona ogni anno con lo scopo di testare il livello di gradimento degli utenti, rispetto ai servizi che eroga **AEMME Linea Ambiente**.

Somministrate telefonicamente dagli operatori della società incaricata (la Izi S.p.A di Roma) ad un campione di **circa 3000 soggetti sui territori dei 17 Comuni serviti da ALA**, le domande spazieranno in tutti gli ambiti in cui si esplica l'attività della società: dalla raccolta domiciliare dei rifiuti alla gestione delle piattaforme ecologiche, dallo svuotamento dei cestini stradali allo spazzamento manuale e meccanizzato delle strade. **Agli utenti sarà chiesto di esprimere un giudizio** non solo sulla qualità dei servizi erogati, ma anche sulla cortesia e sull'efficienza del personale preposto al contatto con il pubblico e di quello addetto al Numero Verde.

«Pur comprendendo il fatto che il telemarketing è sempre più aggressivo e che la gente, esasperata, spesso chiude la comunicazione ancora prima di ascoltare ciò che le viene proposto, **chiediamo ai cittadini di collaborare seriamente**– sottolinea il **direttore Operations di ALA, Stefano Migliorini** – La customer satisfaction è un indicatore fondamentale della performance aziendale: ciò che la giustifica e la rende necessaria consiste proprio nell'esigenza di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni e il grado di soddisfazione che il cittadino esprime, per focalizzare le aree e i servizi sui quali è necessario intervenire per superare le criticità rilevate».

Questo tipo di rilevazione è anche una leva strategica per conoscere e rendere più consapevole l'utente, per costruire un modello di relazione basato sulla fiducia. A chi deciderà di rispondere ai quesiti posti dagli operatori sarà richiesto un impegno di una decina di minuti: il giudizio andrà espresso in termini numerici, su una **scala di valutazione da 1 a 10**. Lo scorso anno il punteggio medio ottenuto si era attestato a quota 7,6.

This entry was posted on Monday, February 8th, 2021 at 5:20 pm and is filed under [Altre news](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.

