MEBIUS SRL

Documento completo relativo al sondaggio[1]

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

1.TITOLO DEL SONDAGGIO

Mystery EMAIL sulla valutazione del Servizio Clienti

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

MEBIUS SRL

3. SOGGETTO COMMITTENTE

Wish Days Srl

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

Wish Days Srl

5. DATA O PERIODO IN CUI È STATO REALIZZATO IL SONDAGGIO

DAL 27/08/2012 AL 10/09/2012

[1] Tutti i campi sono obbligatori.

MEBIUS SRL

6. MEZZO/MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA SUL/SUI QUALE/QUALI È PUBBLICATO O DIFFUSO IL SONDAGGIO[2] (*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)*

360
Advertiser.it
PrimaOnline.it
Abruzzo Oggi
Adnkronos
ADV
Adv Express

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

9 Novembre 2012

8. TEMI/FENOMENI OGGETTO DEL SONDAGGIO *(economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*)

Marketing (Indagine sulla qualità erogata dai Servizi Clienti di diversi provider di settore).

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

10 provider di settore (gift box)

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO[3]

Nazionale (presso il Servizio Clienti del Committente e dei principali competitor di settore)

[2] Fatti salvi i casi di esclusione di cui all'articolo 2 comma 3 del Regolamento.
[3] Nel definire l'estensione territoriale del sondaggio è possibile scegliere tra due opzioni, la prima con l'elenco dei comuni oggetto della rilevazione, la seconda con il numero dei comuni suddiviso per area geografica.

MEBIUS SRL

10.1.COMUNI DI RILEVAZIONE [4]

Opzione a). Elenco dei Comuni

Mystery Mailing a Servizi Assistenza Clienti di 10 provider di settore.

[4] Inserire, nella casella di testo, l'elenco dei comuni in formato tabella.

MEBIUS SRL

Opzione b). Numero di comuni[5]

Comuni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
fino a 5mila abitanti					
più di 5mila abitanti					
fino a 10mila abitanti					
tra 10mila e 100mila abitanti					
più di 100mila abitanti					
Totale					

11. METODO DI CAMPIONAMENTO *(inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione)*

Campione per quote ragionate. Non vi sono dati attendibili relativi alle dimensioni dell'universo di riferimento perciò il campione non è rappresentativo.

12. RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INCLUSA L'INDICAZIONE DEL MARGINE DI ERRORE

Data la metodologia d'indagine, non è possibile determinare l'errore di campionamento associato alla dimensione campionaria scelta.

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Mystery Mailing

[5] La suddivisione geografica delle Regioni segue la ripartizione dell' Istat:

- Nord Ovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria
- Nord Est: Bolzano-Bozen, Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna
- Centro: Toscana, Umbria, Marche, Lazio
- Sud e Isole: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna

MEBIUS SRL

14. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE;

Non reperibili	cifra ……..	% ……
Rifiuti	cifra ……..	% ……
Sostituzioni	cifra ……	% .....
Totale interviste effettuate	cifra ……1.000	% ……100,00

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

(*Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)*

TIPO DI MYSTERY EFFETTUATO:
[MYSTERY MAIL]
SERVIZIO CLIENTI CONTATTATO / MAIL INVIATA A:
[EMOZIONE3] [SMARTBOX] [BOSCOLO TRAVEL] [ALPITOUR WEBOX] [WONDERBOX] [REGALBOX] [REGALONE] [MOVEBOX] [DREAMBOX] [BOX FOR YOU]

SEZIONE TEMPI DI RISPOSTA:
data di invio della mail:
[DATA]
Giorno dell'invio della mail:
[Lunedì] [Martedì] [Mercoledì] [Giovedì] [Venerdì]

Ha ricevuto il messaggio di risposta da parte del Servizio clienti nell'arco della stessa giornata dell'invio?
[SI, NO]
Dopo quante ore ha ricevuto la risposta da parte del Servizio clienti?
[Entro 1 ora] [Da 2 a 5 ore] [Da 5 a 10 ore] [Dopo più di 10 ore ma entro 24 ore]
Indicare il tempo di attesa complessivo per avere una risposta:
[1 giorno] [2 giorni] [3 giorni] [4 giorni] [5 giorni] [Più di 5 giorni]
ACCOGLIENZA
L'operatore introduce la mail con una frase di cortesia? (es. "Buongiorno", "Gentile cliente", "La ringraziamo per averci contattato")
[Sì] [No]
L'operatore risponde alla mail presentandosi con il nome e il cognome e/o con il nome della società per cui lavora?
[Nome della Società, nome e/o cognome dell'operatore] [Nome della Società] [Nome e/o cognome dell'operatore] [Non si presenta con nome/cognome/nome della società]

SEZIONE QUALITA' DELLA RISPOSTA
Tipologia di messaggio di risposta (mail) ricevuta:
[Autoreply message (un messaggio standard generico in cui viene preannunciata la risposta da parte dell'operatore)] [Messaggio da parte di un operatore che si firma con nome e cognome] [Messaggio da parte dello staff del Servizio clienti non riportante un referente specifico]

In che misura l'operatore risponde in modo pertinente, risolve il vostro problema, trova la soluzione e fornisce la risposta giusta? (fare riferimento al vostro scenario)
[Molto] [Abbastanza] [Poco] [Per nulla]

La risposta fornita dall'operatore è stata chiara e facilmente comprensibile?
[Molto] [Abbastanza] [Poco] [Per nulla]
L'operatore vi ha invitato a contattare il Servizio clienti telefonico?
[Sì] [No]
Ci racconti dettagliatamente cosa ha chiesto all'operatore (immagini che chi legge non conosca lo scenario) e che cosa le ha risposto o riporti il testo della mail di risposta ricevuta.

Per bloccare i contenuti cliccare sull'icona.

[6] Inserire, nella casella di testo, l'elenco di tutte le domande.