



PROGETTO COMUNICAZIONE ANNO SCOLASTICO 2011-2012

CUSTOMER SATISFACTION

PISA, 14 dicembre 2011
Avenance Italia spa



PROGETTO CUSTOMER



Saranno effettuate:

- **Customer ADULTI**

- Monitoraggio completo del servizio
- Compilazione quotidiana
- Modulistica unica (Amm. Comunale, Commissione Mensa, Azienda con avallo di genitore/insegnante presente)



- **Customer BAMBINI**

- Monitoraggio soddisfazione del menù
- Compilazione divisa per Istituto Comprensivo

- **Analisi e report a cura di azienda esterna**



CUSTOMER BAMBINI



Oggi... vota il tuo menu!!!

Scheda di valutazione del menù per gli alunni della scuola dell'Infanzia

Giorno e Classe

Menu del giorno

.....
.....
.....

Primo piatto 	Quanto ne hai mangiato oggi?	Ti è piaciuto?
	<input type="radio"/> Poco <input type="radio"/> Metà <input type="radio"/> Quasi tutto <input type="radio"/> Tutto	<input type="radio"/> Scadente <input type="radio"/> Discreto <input type="radio"/> Ottimo

Secondo piatto 	Quanto ne hai mangiato oggi?	Ti è piaciuto?
	<input type="radio"/> Poco <input type="radio"/> Metà <input type="radio"/> Quasi tutto <input type="radio"/> Tutto	<input type="radio"/> Scadente <input type="radio"/> Discreto <input type="radio"/> Ottimo

Contorno 	Quanto ne hai mangiato oggi?	Ti è piaciuto?
	<input type="radio"/> Poco <input type="radio"/> Metà <input type="radio"/> Quasi tutto <input type="radio"/> Tutto	<input type="radio"/> Scadente <input type="radio"/> Discreto <input type="radio"/> Ottimo

Note _____
Grazie per la tua collaborazione!!!



Oggi... vota il tuo menu!!!

Scheda di valutazione del menù per gli alunni della scuola Primaria

Giorno e Classe

Menu del giorno

.....
.....
.....

Primo piatto 	Quanto ne hai mangiato oggi?	Ti è piaciuto?
	<input type="radio"/> Poco <input type="radio"/> Metà <input type="radio"/> Quasi tutto <input type="radio"/> Tutto	<input type="radio"/> Scadente <input type="radio"/> Discreto <input type="radio"/> Ottimo

Secondo piatto 	Quanto ne hai mangiato oggi?	Ti è piaciuto?
	<input type="radio"/> Poco <input type="radio"/> Metà <input type="radio"/> Quasi tutto <input type="radio"/> Tutto	<input type="radio"/> Scadente <input type="radio"/> Discreto <input type="radio"/> Ottimo

Contorno 	Quanto ne hai mangiato oggi?	Ti è piaciuto?
	<input type="radio"/> Poco <input type="radio"/> Metà <input type="radio"/> Quasi tutto <input type="radio"/> Tutto	<input type="radio"/> Scadente <input type="radio"/> Discreto <input type="radio"/> Ottimo

Note _____
Grazie per la tua collaborazione!!!





CUSTOMER BAMBINI



Oggi... vota il tuo menu!!!

Scheda di valutazione del menù per gli alunni della Scuola Secondaria

Giorno e Classe

.....
.....

Menu del giorno

.....
.....

Della refezione in generale

sono:

- Scontento Abbastanza contento
 Non molto contento Contento

Il primo piatto di oggi è:

- Cattivo Abbastanza buono
 Non molto buono Buono



Il secondo piatto di oggi è:

- Cattivo Abbastanza buono
 Non molto buono Buono



Il contorno di oggi è:

- Cattivo Abbastanza buono
 Non molto buono Buono



La frutta o dessert di oggi

è:

- Cattivo Abbastanza buono
 Non molto buono Buono



Il personale che distribuisce

il pasto è...

- Sgarbato Non molto gentile
 Gentile



Note

.....
.....

Grazie per la tua collaborazione!!!





CUSTOMER ADULTI



Aree di monitoraggio:

- **AREA 1 - CONFORMITÀ DI ATTREZZATURE E LOCALI SITUATI NELLA ZONA LAVAGGIO E REFETTORIO**

- conformita' locali refettorio e zona lavaggio, attrezzature e utensili, gestione non conformita'

- **AREA 2 - CONFORMITÀ DEL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO E DELLE PROCEDURE DI AUTOCONTROLLO APPLICATE**

- personale impiegato, procedure di autocontrollo

- **AREA 3 - CONFORMITÀ DELLE FORNITURE E RISPONDENZA CON IL RELATIVO ORDINE**

- orario consegna pasti, diete speciali, rispetto del menu', temperature



- **AREA 4 - QUANTITÀ E QUALITÀ DEL PRODOTTO**

- quantità, condimento, gradimento da parte dei bambini, valutazione degli scarti



Si ringrazia per la gentile
attenzione.

