



Automobile Club d'Italia

Automobile Club Molise

La strategia della Customer care per la crescita dell'AC Molise (2023)

Ascoltare per migliorare

Nel 2023 l'AC Molise, in esito alle aree di miglioramento riscontrate con il modello CAF, ha avviato un'indagine per rilevare le esigenze ed aspettative degli utenti rispetto ai servizi erogati dall'AC Molise.

Obiettivo: avviare un sistema di ascolto per rilevare le esigenze e le aspettative degli utenti del territorio molisano rispetto ai servizi erogati dall'AC al front-office.

La buona prassi si è concretizzata nella redazione di un questionario cartaceo redatto con un linguaggio *user friendly* e distribuito *brevi manu* ad un campione iniziale di 50 cittadini che si sono recati al front-office dell'Ente.

La rilevazione è iniziata ad ottobre 2023 e si chiuderà a maggio del 2024.

A dicembre 2023 il 90% dei cittadini -all'incirca 100- che hanno compilato il questionario si è dichiarato **pienamente soddisfatto** rispetto ai servizi erogati al front-office dell'AC Molise.