

QUALITA' PERCEPITA: Direzione Regionale Veneto – Anno 2010	
	Customer Satisfaction
Viaggio nel complesso	71.4
Giudizio sull'offerta ferroviaria	57.9
Giudizio sulla preparazione del viaggio	85.1
Giudizio sull' afflusso alla Stazione di partenza	67.7
Giudizio sulla permanenza nella Stazione di partenza	77.2
Giudizio sulla permanenza a bordo del treno	71.9
Giudizio sul deflusso dalla Stazione di arrivo	66.9

Si ricorda che la percentuale di Customer Satisfaction viene espressa attraverso la percentuale di clienti soddisfatti (% di clienti che hanno manifestato il proprio giudizio sul singolo item con un voto pari o superiore a 6, in una scala da 1 a 9).