



**LEGAMBIENTE**  
**PIEMONTE E VALLE D'AOSTA**  
*Onlus*

*INFORMACIRCOLI N.364 – LQS, Cercasi 007*

***Il “cliente misterioso”:***  
***CERCASI 007***  
***per sconfiggere i disservizi di aziende pubbliche e private.***

***Osservatorio permanente LQS***  
***sull'igiene urbana***  
***nei capoluoghi di provincia italiani***

*Un'iniziativa di Legambiente e Value Marketing*

*Servizi pubblici e privati, tutti abbiamo qualcosa da dire in merito. Ci lamentiamo dell'impiegato poco disponibile, di code estenuanti, di viziosi giri burocratici che ci fanno perdere ore, della scarsa chiarezza di informazione. Ma non solo, siamo anche pieni di buoni consigli per migliorare, ottimizzare, risparmiare, velocizzare... La categoria “cliente”, insomma, è lo specchio fedele dei vizi e delle virtù di servizi pubblici e privati. Ma chi fa tesoro di tante idee e segnalazioni? La rabbia per una risposta sgarbata o per una perdita di tempo evitabile rimangono spesso inespresse. Ora si va delineando la possibilità reale di far arrivare a “segno” lamentele e buoni propositi: sta per essere attivato il progetto LQS (Legambiente per la qualità dei servizi): **si tratta di un progetto nato dalla collaborazione di Legambiente e ValueMarketing (società di ricerca di mercato e consulenza) che ha l'obiettivo di migliorare servizi pubblici e privati grazie alle informazioni raccolte direttamente sul campo dai cittadini.** Fingendosi semplici utenti, dei clienti misteriosi appunto, cittadini reclutati e formati da LQS terranno sotto osservazione peccati e pregi di uffici pubblici e aziende private entrando direttamente nel cuore del problema. **La prima indagine del cliente misterioso verrà applicata alla qualità dell'igiene urbana:** il cliente in incognito verificherà lo stato di pulizia e del decoro della città e la qualità dell'assistenza telefonica prestata ai cittadini che chiamano per chiedere informazioni o presentare un reclamo; anoterà tutto su un questionario dove riporterà scrupolosamente quanto osservato. In seguito i dati raccolti verranno pubblicati e alle aziende particolarmente meritevoli verrà assegnato un marchio di qualità.*

***A questo progetto potete partecipare tutti: per contribuire al miglioramento della vivibilità dei nostri centri grandi e piccoli, per costruire servizi sempre più efficienti e a misura di cittadino. Il sogno di molti!***

***Non vi viene la voglia di essere almeno per un giorno un cliente misterioso?  
Tutte le informazioni su: [www.elleqs.it](http://www.elleqs.it)***

***Per maggiori indicazioni potete scrivere a [info@elleqs.it](mailto:info@elleqs.it) o telefonare allo 06.86268423***

***Referente per Legambiente Piemonte Valle d'Aosta Francesca Lusso  
[francesca.lusso@legambientepiemonte.it](mailto:francesca.lusso@legambientepiemonte.it) reperibile telefonicamente presso la sede di  
Legambiente in Via Pergolesi - 011 200736 - 011 2462522***

***SCADENZA DELLE ISCRIZIONI: FINE DICEMBRE!***