

	Peso relativo	Peso					
Obiettivi di produzione e di qualità del servizio		75%	Indicatore	Fonte	Target assegnato		
Consolidamento volumi base associativa	20%		Produzione tessere 2014 al netto di tessere a corredo pratiche	Data base Soci Sviluppo Reti	260		
Sviluppo qualitativo	20%		Produzione 2014 di tessere individuali "top di gamma" (Gold e Sistema) rispetto alla produzione 2013	Data base Soci	230		
Rilascio visure pra	5%		N. visure	Report	50		
Volumi attività riscossione tasse automobilistiche anno 2014	10%		Incremento n. esazioni anno 2014 rispetto al 2013	Report	Incremento del 5%=100% del 10% Incremento dall'1% a 4%=a percentuale		
Volumi attività assistenza automobilistica	30%		Produzione fatturato 2014 rispetto al 2013	Report	Incremento del 25% = 100% del 30% Incremento dall'1% al 24% a percentuale		
Customer satisfaction	5%		N.giudizi positivi espressi( da livello 6 a 4) rapportati ad almeno n.40 questionari compilati	Report	Obiettivo max : giudizi positivi > 75% Obiettivo min : giudizi positivi> 50% = in percentuale da 51% a 30 40 questionari )		
Qualità del servizio	10%		Assenza reclami ed adeguata gestione delle informazioni, anche per via telefonica	Relazione	Assenza reclami formali e motivati		
Totale	100%						
Obiettivi progettuali		25%	Indicatore	Fonte	Target assegnato		
Qualità delle informazioni	100%		Numero % informazioni acquisite (campo mail e telefono) rispetto al numero di Soci (tessere individuali) prodotti nell'anno 2014	Data base Soci	Minimo 80% delle anagrafiche completo (mail + telefono per ciascun socio)		
TOTALE	100%	100 %					

al  
  
