

Ante todo le agradecemos la atención por dedicarnos estos minutos de su valioso tiempo, deseamos sobremanera que esta encuesta nos permita mejorar nuestros métodos de trabajo, a fin de poderle ofrecer el total cumplimiento de sus expectativas. Su opinión es muy importante. MUCHAS GRACIAS.

Fecha:

Forma de realización: Encuesta telefónica Visita al cliente Envío al cliente

DATOS DEL CLIENTE:

Nombre:

Cargo:

Empresa:

Puntee cada apartado de 1 a 5:

1 Muy Deficiente. 2 Deficiente. 3 Aceptable. 4 Buena. 5 Muy Buena

ASPECTOS A EVALUAR:

En el último servicio prestado por nuestra empresa, ¿cómo valora los siguientes apartados?
(Nota: A fin de mejorar nuestros productos y servicios, rogamos contesten con la mayor objetividad)

■ **Desempeño de nuestro personal:**

- Explicación sobre como usar nuestros productos y sus características
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al desempeño de nuestro personal?
(profesionalismo: competencia, seriedad y actitud del personal)
- Explicación de los términos del financiamiento y los pagos

■ **Servicio al cliente:**

- Atención recibida previa al servicio
- ¿Le resuelven los problemas y preocupaciones, con un amable y cordial servicio?
- Tiempo de atención a su reclamo del servicio técnico, rapidez de respuesta.
- ¿Es fácil contactarnos y comunicarse con nosotros?

■ **Desempeño del producto:**

- Relación precio-prestaciones
- Calidad de los productos y garantía
- Entrega puntual de su mercancía
- Información de cómo conseguir ayuda
- Haber recibido la mercancía en correcto estado

■ **Satisfacción general:**

- ¿Se han cumplido las expectativas que usted tenía sobre nuestros productos/servicios?
- ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio?

■ **Observaciones:**

Firma del cliente y fecha: