

ENCUESTA AL CLIENTE / USUARIO

El presente cuestionario ha sido elaborado para medir la satisfacción de nuestros clientes, a fin de ejecutar acciones de mejoramiento permanente basados en los resultados de dicha evaluación.

Encierre en un círculo la casilla que considere en cada caso.

1	2	3	4
Pésimo	Regular	Bueno	Excelente

CALIDAD	1. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio que entregamos?	1	2	3	4
	2. La presentación y capacitaciones que entregamos	1	2	3	4
	3. ¿En términos generales, cómo calificaría el aspecto referido al cumplimiento de las especificaciones según contrato?	1	2	3	4
SERVICIOS	4. ¿Cómo evaluaría usted el (la):				
	4.1 ¿Servicio brindado por Ventas?	1	2	3	4
	4.2 ¿Asesoría ofrecida?	1	2	3	4
	4.3 ¿Comunicación con el cliente?	1	2	3	4
ENTREGA	5. Qué opinión le merecen:				
	5.1 El tiempo que empleamos para procesar sus sugerencias o recomendaciones	1	2	3	4
	5.2 El cumplimiento de los tiempos y fechas acordadas	1	2	3	4
	5.3 Nuestra flexibilidad y receptividad frente a sus necesidades	1	2	3	4
RAPIDEZ	6. ¿Cuál es su opinión sobre la velocidad de respuesta que le proporcionamos en cuanto a:				
	6.1 Cotizaciones	1	2	3	4
	6.2 Solución de problemas	1	2	3	4
	6.3 Procesamiento de consultas	1	2	3	4
	6.4 Informaciones generales	1	2	3	4

7. ¿En términos generales, qué tan satisfecho está con nuestra empresa?							
(Muy insatisfecho)	1	2	3	4	(Muy satisfecho)		

8. ¿Qué aspectos desearía que mejoráramos?				
9. ¿Conoce de los distintos servicios que ofrece Consultzar? De ser así mencione alguno: ----- -----		SÍ	NO	
10. ¿Si su respuesta anterior fue NO, le gustaría ser visitado por un representante de nuestra Empresa?		SÍ	NO	

SI DESEA HACERNOS SUGERENCIAS U OBSERVACIONES, POR FAVOR INDIQUE PRIMERO A QUE PUNTO DE ESTA ENCUESTA SE REFIERE. UTILICE LA CANTIDAD DE PAGINAS QUE CREA NECESARIO.

SUGERENCIAS / OBSERVACIONES:

EMAIL: ISO9000@consultzar.com
Telefonos: Nextel 145*7013 – 4202586