

**FORMATO**

Codigo

COM-F-02

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Versión

02

Fecha

10/01/2020

Pagina

1 de 1

SU RESPUESTA CONTRIBUIRÁ A LA MEJORA CONTÍNUA DE NUESTROS PROCESOS Y SERVICIOS

NOMBRE DE SU EMPRESA : _____

NOMBRE Y CARGO : _____

Área donde se realiza la encuesta: _____

Sírvase encerrar en un círculo su calificación**A.- ¿Cómo calificaría el servicio de atención al público en el área de Facturación / Servicios?**

| | Excelente | Muy Bueno | Buena | Regular | Mal | No aplica |
|------------------------------|-----------|-----------|-------|---------|-----|-----------|
| 1 Rapidez de la atención | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| 2 Trato de nuestro personal | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| 3 Horario de atención | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| 4 Infraestructura / ambiente | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |

B.- ¿Cómo calificaría el servicio de nuestra área Operativa?

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|-----|
| 1 Rapidez en el servicio | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| 2 Disponibilidad del Personal Operativo (Vendedores) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| 3 Rapidez del Personal de Almacén | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| 4 Trato del Personal Operativo (vendedores) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| 5 Trato del personal de almacén | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| 6 Presentación del Personal | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |

C.- ¿Como calificaría?

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|-----|
| 1 Atención de sus consultas y requerimientos | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| 2 Disponibilidad del Libro de Reclamaciones | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |

D.- ¿Cuál es el grado de satisfacción general en el servicio ofrecido por C&Z INTERNATIONAL TOOLS S.A.C.?

| | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|-----|
| 1 Nivel de satisfacción global | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|-----|

F.- Agregue algún comentario que considere que pueda ser útil para mejorar el servicio.

FECHA DE LA ENCUESTA

PERSONA ENCUESTADA

Favor de remitir esta encuesta al Área de Atención al Cliente

Atención: Yoselyn Valderrama

Teléfono (01) 719-0361

e-mail: servicio.cliente@czinternationaltools.com