



## ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO: AP-DT-FR-05

FECHA: 120/11/2019

VERSIÓN: 00

PAGINA: 1 de 1

Fecha:

Tipo de Cliente:

*Trabajador, proveedor, transportador y Cliente*

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Sanoha Ltda agradece a Ustedes como trabajadores, proveedores, transportadores y clientes su interés en ayudarnos a mejorar nuestra Compañía. Es muy importante la honestidad y transparencia en sus respuestas. Nos será de una gran ayuda para mejorar los servicios que ofrecemos. Los datos que se consignen se tratarán de forma anónima. Por favor descargar el archivo, diligenciarlo y enviarlo a la dirección de correo electrónico [infosanoha@sanoha.com](mailto:infosanoha@sanoha.com)

### 1. ¿Cómo contactó el servicio de atención al cliente?

<input type="checkbox"/>	Por fax
<input type="checkbox"/>	Por email
<input type="checkbox"/>	En persona
<input type="checkbox"/>	Por teléfono

Otro cual especifique \_\_\_\_\_

### 2. Si fue por teléfono. ¿Cuánto tuvo que esperar aproximadamente para ser atendido?

<input type="checkbox"/>	Me atendieron inmediatamente
<input type="checkbox"/>	Unos a tres minutos aproximadamente
<input type="checkbox"/>	Entre tres y cinco minutos
<input type="checkbox"/>	Entre cinco y diez minutos
<input type="checkbox"/>	Diez minutos o más

**3. ¿Por qué motivo se puso en contacto con el servicio de atención al cliente?**

<input type="checkbox"/>	Porque no había recibido el producto
<input type="checkbox"/>	Porque no había podido encargar el producto o servicio
<input type="checkbox"/>	Para pedir información sobre el producto o servicio
<input type="checkbox"/>	Por problemas con el producto o servicio
<input type="checkbox"/>	Por problemas en la página Web

Otro Cual especifique\_\_\_\_\_

**4. Basándose en su experiencia, por favor, valore del 1 al 5 (donde 1 es "Malo", 2 "Regular, 3 "Bueno" 4 "Muy Bueno "y 5 "Excelente") los siguientes aspectos del servicio de atención al cliente de NUESTRA EMPRESA.**

	1	2	3	4	5	N/A
* Resolución del problema.						
* Profesionalidad de la persona que le atendió.						
* Facilidad para contactar.						
* Rapidez de la respuesta por e-mail.						
* Rapidez de la respuesta por teléfono.						

**5. Y ahora valore del 1 al 5 la actuación de la persona que le atendió en los siguientes aspectos:**

	1	2	3	4	5	N/A
* Fue amable.						
* Me escuchó atentamente.						
* Fue cortés.						
* Fue eficiente.						



**ENCUESTA DE SERVICIO AL  
CLIENTE**

CÓDIGO: AP-DT-FR-05

FECHA: 120/11/2019

VERSIÓN: 00

PAGINA: 3 de 1

* Fue profesional.												
* Fue paciente.												
* Entendió mi problema.												
* Se expresaba de forma clara y fácil de entender.												
* Fue capaz de solucionar mi problema.												
<p align="center"><b>6. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al cliente de NUESTRA EMPRESA, en una escala de 1 a 5, donde 5 es "Completamente satisfecho" y 1 es "Completamente insatisfecho".</b></p>												
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>N/A</b>					
* Satisfacción general con el servicio de atención al cliente:												
<p><b>7. ¿Hay alguna sugerencia que le gustaría indicar a NUESTRA EMPRESA sobre el servicio de atención al cliente que proporciona?:</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>												

**GRACIAS POR SU COLABORACION**