

Cuestionario de satisfacción del cliente

Nombre del cliente: DANIEL MADRINO
 Dirección: C/ ALYENA 3
 Fecha: 10. Junio - 2011 Tipo de encargo: VENTANAL Y PERCHANA

Por favor, marque la casilla que usted considere correcta según el siguiente criterio:

5= muy buena 4= buena 3= media 2= mala 1= muy mala

1. ¿Cómo valora la calidad de nuestros productos? 5 4 3 2 1
2. ¿Cómo valora la calidad global de nuestros servicios a partir del primer contacto hasta la finalización del proyecto de obra? 5 4 3 2 1
3. ¿Cómo valora la puntualidad de nuestro personal? 5 4 3 2 1
4. ¿Cómo valora la cordialidad y el trato recibido por parte de nuestro personal? 5 4 3 2 1
5. ¿En qué estado de orden y limpieza ha dejado nuestro equipo el lugar de trabajo al finalizar la jornada? 5 4 3 2 1
6. ¿En qué medida se han respetado sus deseos y se ha atendido a sus peticiones? 5 4 3 2 1
7. ¿Hubo algún miembro de nuestra empresa que a usted destacaría por haberse distinguido en el trato, la presentación o la profesionalidad?

En tal caso, ¿de quién se trata? EXCELENTE EL COMERCIAL (MANUEL) Y EL RESPONSABLE DE LA INSTALACIÓN

8. Quisiéramos invitarle a transmitirnos cualquier idea que se le haya podido ocurrir en el transcurso de nuestro trabajo y que pudiese servir para mejorar nuestro servicio al cliente. Sinceramente, ¿en qué aspectos de nuestro trabajo podemos mejorar?

POR MI PARTE HE QUEDADO MUY SATISFECHO, SOBRETODOS

POR LA PROFESIONALIDAD DE MANUEL, ASÍ COMO LA DE

LOS SEÑS. INSTALADORES. NO HAY MUCHO MARGEN DE MEJORA -

9. ¿Nos volvería a contratar?

Sí

No

10. Por último, permítanos la siguiente pregunta: ¿nos recomendaría?

Sí

No

11. Si en las preguntas 9 y 10 ha marcado usted la casilla "Sí", le rogaríamos que nos recomendase a sus amigos, vecinos, familiares o conocidos. Le estaríamos muy agradecidos.

12. Si en las preguntas 9 y 10 ha marcado usted la casilla "No", le rogaríamos nos indicara el motivo. Con mucho gusto un miembro cualificado podría contactarle al objeto de que pueda tratar personalmente con él los puntos que usted estime convenientes.

.....
.....
.....
.....

13. ¿Nos permitiría publicar la presente valoración en nuestra página web?

Sí

No

Nuestra intención es presentar a nuestra empresa de forma honesta, por lo que, si nos lo permite, prometemos publicar su valoración, incluso si no nos resultara favorable. Puede comprobar que esto es así visitando el apartado "Testimonios" de nuestra página web www.grupo-protec.com.

Agradecemos mucho que nos haya dedicado su tiempo contestando al presente cuestionario.
¡Su opinión es para nosotros **muy importante!**

Por favor, entregue el formulario relleno a un miembro de nuestro personal o envíenoslo a la dirección de correo electrónico: info@grupo-protec.com.
Si así lo prefiere, nos sería un placer pasar a recoger personalmente este cuestionario relleno por usted.

Sin otro particular, y con nuestros mejores deseos para que disfrute de nuestros productos, reciba un cordial saludo.

André Jensen
Gerente
Grupo Pro Tec

tel.: (+34) 952 587 573
fax: (+34) 952 587 543

e-mail: info@grupo-protec.com
www.grupo-protec.com

