

Cuestionario de satisfacción de clientes:

Nombre del cliente: LOTTA HAMMER
 Dirección: CASA 503, CALLE 24, GUADALUPE JOTA
 Número de encargo: 47/15 Tipo de encargo: Puerta/Ventana

Valore cada uno de los servicios según el siguiente criterio:

5= Muy buena 4= Buena 3= Normal 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 el comienzo del montaje/de la obra? 5 4 3 2 1
3. ¿Cómo valora la puntualidad de nuestro personal? 5 4 3 2 1
4. ¿Cómo valora la cordialidad de trato recibida por parte de nuestro personal? 5 4 3 2 1
5. ¿Cómo valora el estado de orden y limpieza en el que se encuentra el lugar de trabajo, a la terminación del día laboral? 5 4 3 2 1
6. ¿Se resolvieron oportunamente sus deseos y recibió en todo momento un trato cordial? 5 4 3 2 1
7. ¿Hubo algún instalador/miembro de la construcción que a usted le gustaría mencionar explícitamente debido a su especial trato positivo, presentación o profesionalidad?

En tal caso, ¿nos podría indicar quién fue?.....

8. Si en el transcurso de nuestro trabajo se le haya ocurrido alguna idea que pudiese servir para mejorar nuestro servicio, le rogaríamos que nos la indicase. ¿Qué aspectos de nuestro trabajo podemos mejorar?

.....

9. ¿Nos volvería a contratar?

Sí

No

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

Sí

No

En caso de haber marcado la casilla „Sí“, le rogaríamos que nos facilitase algunos nombres con sus respectivos números de teléfonos de amigos, vecinos, familiares o conocidos de los que usted crea que podrían estar interesados en nuestros productos y servicios.

1

2

3

4

5

En caso de que haya contestado las preguntas 9 y 10 marcando la casilla „No“, le estaríamos agradecidos si pudiese indicarnos el motivo de su respuesta. Con mucho gusto un miembro cualificado en dicho ámbito podría contactarle al objeto de que pueda tratar personalmente con él los puntos que usted estime convenientes.

.....

.....

.....

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

Sí

No

Agradecemos mucho habernos dedicado su tiempo en contestar el presente cuestionario, ya que su opinión nos es ¡muy importante!

Por ello, nos sería un placer recoger personalmente este cuestionario rellenado por usted si así lo prefiriese.

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