

## Cuestionario de satisfacción del cliente

Nombre del cliente: MARIANA LEHTI

Dirección: C/ BAMBU 9, URB. CASTILLO DE TORREBLANCA

Fecha: 28/1/2019 Tipo de encargo: CAMBIO VENTANAS Y PUERTA

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? REPRESENTANTE DE VENTAS MANUEL MUÑOZ

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?

LO UNICO QUE SE ME OCURRE ES QUE A LA HORA DE PEDIR  
P.EJ. VENTANAS, DESTACAR MAS LA PARTE DE LOS MARCOS. ES  
DECIR, LOS MARCOS TIENEN QUE SER FUERTES PERO TAMBIEN  
QUITAN ESPACIO DEL PROPIO CRISTAL. (SOLO UNA PEQUEÑA NOTA)

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](http://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](mailto: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](mailto:info@grupo-protec.com)  
[www.grupo-protec.com](http://www.grupo-protec.com)

