



CUESTONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN Y ESPECTATIVAS DEL CLIENTE

Para una mejora continua de nuestro sistema necesitamos de su colaboración mediante el cumplimiento de este cuestionario que pueden remitirnos por fax al número 96 189 00 75 o a la dirección de correo electrónico laboratorio@anaemiel.com

Fecha de realización del cuestionario: _____

Cliente: _____

Tipo de cuestionario: Telefónico/Fax Conversación Correo electrónico

Por favor, puntúe del 1 al 6, siendo 1 una puntuación "pobre" y 6 "excelente".

	1	2	3	4	5	6
APOYO AL CLIENTE						
Satisfacción en la respuesta a la solicitud de sus ofertas o confirmación de pedidos						
Satisfacción en la forma en la que le atendemos (teléfono, visitas, e-mail)						
Satisfacción en la atención post-venta y asesoramiento recibido, información técnica, ...						
ENVIO DEL PRODUCTO						
¿Son nuestros plazos de entrega adecuados?						
¿Cómo valora el estado del producto a su recepción?						
¿El producto recibido cumplía las especificaciones de calidad pactadas?						
¿El etiquetado de nuestros productos le ofrece toda la información que desea?						
DECISIÓN DE COMPRA						
¿Qué aspectos han tenido más relevancia en su decisión de compra?						
Selecciona todas las opciones que considere oportunas:						
Precio <input type="checkbox"/>	Calidad de producto <input type="checkbox"/>					
Plazo de entrega <input type="checkbox"/>	Atención comercial <input type="checkbox"/>					
Atención post-venta <input type="checkbox"/>	Cercanía <input type="checkbox"/>					
Otros: _____						
VALORACIÓN GENERAL						
Observaciones / sugerencias del cliente						

Realizado por: (Nombre, firma y cargo)

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN