

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Código / Versión	GCS-FM-025 / V02
		Fecha de emisión	8/06/2020

La siguiente encuesta de satisfacción a clientes es parte de nuestro SGC (Sistema de Gestión de Calidad). Marque con una "X" la calificación asignada para manifestar su percepción sobre nuestro servicio y/o productos. Asegúrese de elegir una sola opción para cada uno de los aspectos evaluados. Si usted no posee información suficiente para calificar algún aspecto o no aplica para su empresa, por favor marque la casilla NO aplica.

Razón Social Cliente: \_\_\_\_\_

Diligenciado por: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

ITEM	Elija una de las siguientes opciones marcando con una X.	Bueno	Regular	Malo	No aplica
1	El conocimiento del producto y/o servicio por parte del asesor es?				
2	Recibe usted un trato amable y respetuoso por parte de su asesor?				
3	La frecuencia de visitas de su asesor es?				
4	La respuesta de los asesores a llamadas, correos o solicitudes realizadas es?				
5	Existe claridad y envío oportuno de cotizaciones por parte del asesor?				
6	Recibe usted y su equipo de trabajo respeto y amabilidad del personal que entrega los productos?				
7	Los productos entregados cumplen con las especificaciones y requerimientos de calidad exigidos por su empresa?				
8	En caso de haber comprado malla electrosoldada panel. ¿Considera que la calidad del producto es ?				
9	Los servicios prestados cumplen las necesidades y/o especificaciones acordadas entre las partes?				
10	En el momento del despacho ¿Se entregan las cantidades completas de acuerdo a los pedidos?				
11	Los tiempos de entrega de pedidos cumplen con lo pactado?				
12	Al comunicarse con la oficina principal como ha sido la atención que le han brindado?				
13	Al retirar productos de planta, como ha sido la atención y servicio que le han brindado?				
14	La respuestas frente a quejas o reclamaciones de producto o servicio es?				
15	Las acciones tomadas por <b>GRUPO PRONUM S.A.S</b> para solucionar quejas o reclamaciones son?				
16	La variedad en el portafolio de productos es?				
17	La relación precio/calidad/forma de pago es?				
18	De acuerdo a su experiencia con nuestra empresa, ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a nuestro desempeño en general?				

Tiene usted alguna/s sugerencias de mejora?

---



---



---

Muchas gracias por su colaboración!!  
Su opinión es muy importante para nosotros