



## **ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

### **IMPLEMENTACION DE PROYECTO “REPARACION EXPRES”**

#### **EMPRESA TELAND S.A. (SERVICIO TECNICO CELULAR)**

1. ¿Considera usted que la implementación del proyecto es un beneficio para usted como cliente?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

2. ¿Se cumple con el tiempo establecido de respuesta de 24 horas?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

3. ¿Se cumple con los valores presupuestados?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

4. ¿El servicio cumple con sus requerimientos técnicos?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

5. ¿Los ejecutivos de servicio al cliente han escuchado su problema atentamente?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

6. ¿Se informó de manera clara las condiciones para aplicar al servicio?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

7. ¿A usado en más de una ocasión el servicio de reparación exprés?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

8. ¿Recomendaría este servicio a sus familiares o amigos?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

9. ¿A encontrado opciones similares en otras empresas?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

10. ¿Se te informo sobre otras opciones de servicio?

SI ( ) NO ( ) SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) NUNCA ( )

¿Cómo ha sido tu experiencia con este servicio?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¿Qué cambios harías para mejorar este servicio?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....