

	Anexo		Código: F-01				
	Encuesta de satisfacción del cliente		Versión: 1				
			Fecha: 10/01/2023				
			Página: 1 de 1				
Responsable de la empresa	Nombre:		Firma:				
	Cargo:						
Cliente	Nombre / Empresa:		Firma:				
	Fecha:						
	Servicio:						
Instrucciones: Estimado cliente por favor marque con una X en el casillero que usted considere adecuado. Considerando que: 1 = deficiente, 2 = regular, 3 = bueno, 4 = muy bueno, 5 = excelente.							
Encuesta							
N°	Pregunta	Valoración					
		1	2	3	4	5	
1	¿Al realizar su pedido fue atendido cordial y respetuosamente?						
2	Al receptar su pedido ¿recolectaron toda la información pertinente y solventaron sus dudas?						
3	¿Las prendas de vestir recibidas cumplen con sus indicaciones?						
4	¿El tiempo de entrega fue el acordado?						
5	¿La empresa ha solventado los problemas ocurridos durante la prestación de sus servicios o posterior a ello?						
6	¿Está conforme con el servicio de recolección y entrega de los productos a domicilio sin costo?						
7	¿Considera que el precio es adecuado al servicio recibido?						
8	¿Se siente conforme con el conocimiento técnico mostrado por los miembros de la empresa?						
9	¿Se le ha entregado documentación que garantice la calidad del producto cuando lo ha solicitado?						
10	En el caso de un producto no conforme, ¿la empresa ha respondido adecuadamente?						
11	¿Siente que sus comentarios, quejas y reclamos son atendidos de forma oportuna?						
12	¿Se siente conforme con el servicio posventa (llamadas, encuestas, retroalimentación) que ofrece la empresa?						
13	¿Cuál es su satisfacción global por el servicio recibido?						
14	¿Ha notado cambios positivos recientes en el servicio recibido?						
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:			
Nombre:		Nombre:		Nombre:			
Cargo:		Cargo:		Cargo:			