
	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE				Fecha Emisión 01/09/2011			
					Fecha de actualización: 01/09/2016			
					Versión 2			
					Código EC-02			
					Página: 1 de 1			
Para la organización es muy importante asegurar a nuestros clientes la satisfacción de sus necesidades, por esto nos complacería conocer su opinión y le agradecemos nos conteste y envíe la siguiente encuesta con el fin de apoyar el mejoramiento continuo.								
FECHA		22/09/2016						
EMPRESA/CLIENTE		DELTA AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA.						
DIRECCION		AEROPUERTO R. NUÑEZ		Telefono Fijo:		6930104		Celular 3234594273
NOMBRE DEL CONTACTO		Jhonell Martinez		Cargo		SUPERVISOR		Correo Electrónico Jhonell.martinez@delta.com
Califique los aspectos relacionados teniendo en cuenta los siguientes criterios:								Respuesta
1- Deficiente		2- Regular		3- Bueno		4- Excelente		
1. Cómo califica usted la calidad de los servicios prestados por ABKA COLOMBIA S.A.S.?								1 2 3 4
2. Cómo califica usted la atención que le proporciona nuestro técnico? En cuanto a:								
a) Atención de la necesidad presentada.								X
b) Fluidez verbal, amabilidad y presentación personal.								X
c) Cumplimiento con los compromisos adquiridos.								X
3. Cómo considera usted el servicio suministrado por ABKA COLOMBIA S.A.S.? En cuanto a:								
a) Respuesta oportuna a sus necesidades presentadas por e-mail, llamadas telefónicas, app.								X
b) Atención oportuna de quejas y/o reclamos.								X
c) Capacidad de respuesta frente a cualquier necesidad presentada.								X
4. Cómo califica usted el servicio proporcionado por nuestro personal operativo, durante la entrega de tóner, recolección de los tóner vacíos, toma de contador etc.								X
Califique los aspectos relacionados según los siguientes criterios:								Respuesta
1. SI		2. NO						1 2
5. Considera que el servicio prestado es ágil y oportuno.								X
6. Conoce usted las instalaciones de la empresa ABKA? Le gustaría conocerla para agendar la visita.								X
7. Nos considera competitivos a nivel de precios frente al mercado.								X
RECOMENDACIONES: Para Abka Colombia S.A.S. es muy importante conocer sus sugerencias, expectativas, inquietudes u opiniones sobre nuestro servicio. Nos gustaría saber que otros servicios quisiera que le prestará nuestra empresa.								
FALTA DE SEGUIMIENTO a los equipos que tienen en diferentes ciudades, especifica Cartagena ya que demuestran poca importancia a los reportes de daños que hacemos y la respuesta y/o solución es muy tardía, mas sin embargo son muy puntuales al solicitar el reporte de contadores.								
DILIGENCIADO POR:		Jhonell Martinez  DELTA AIR LINES ACS Supervisor CTG.						
		NIT. 830.007.064-4 AREA/DEPARTAMENTO						
NOTA: Sirvase enviar esta información a ABKA COLOMBIA S.A.S., Dirección: Avenida 5Norte N°29AN-57 B/San Vicente Cali Valle o por email- coordinacion@abkacolombia.com								