

	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		Sept 28/2016						
EMPRESA/CLIENTE		Fernando Montenegro y/o Carmen Delio Guerra						
DIRECCION		La 14 Someteco		Telefono Fijo:		320 6200 49		Celular
NOMBRE DEL CONTACTO				Cargo				Correo Electrónico
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.								
b) Fluidez verbal, amabilidad y presentación personal.								
c) Cumplimiento con los compromisos adquiridos.								
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.								
b) Atención oportuna de quejas y/o reclamos.								
c) Capacidad de respuesta frente a cualquier necesidad presentada.								
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.								
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.								
6. Conoce usted las instalaciones de la empresa ABKA? Le gustaría conocerla para agendar la visita.								Si
7. Nos considera competitivos a nivel de precios frente al mercado.								Si
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.								
Demora en la atención al cliente en mantenimiento y capacidad de respuesta en el servicio por todo								
DILIGENCIADO POR:					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								



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

www.abkacolombia.com.co

info@abkacolombia.com

infobogota@abkacolombia.com

CIRCULAR No.003

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES.
DE : SERVICIO AL CLIENTE
FECHA : SANTIAGO DE CALI, SEPTIEMBRE 01 DE 2016
ASUNTO : ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

Respetado cliente,

Para la organización es muy importante asegurar a nuestros clientes la satisfacción de sus necesidades, por esto nos gustaría conocer su opinión; para ello adjunto encuesta para su diligenciamiento y enviarla al siguiente correo:

coordinacion@abkacolombia.com

Agradezco la atención a la presente y deseándoles éxitos en sus labores diarias, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

CALI : Avenida 5 N No. 29 AN 57
BOGOTA: Calle 38 No. 29-26 LA SOLEDAD

TELÉFONOS : (2) 664 90 09 - (2) 664 83 83 CELULAR : 318 734 33 71
TELÉFONOS : (1) 300 35 38 - (1) 300 35 38 CELULAR : 316 471 99 61