



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	Termovalle SAS ESP		
DIRECCION	Kmb Via Yumbo - Azo	Telefono Fijo:	2801047
NOMBRE DEL CONTACTO	William Mosquera	Cargo	Ing Soporte
		Celular	311 7345781
		Correo Electrónico	sistemav@termovalle.com
Califique los aspectos relacionados teniendo en cuenta los siguientes criterios:			
Respuesta			
1- Deficiente	2- Regular	3- Bueno	4- Excelente
1	2	3	4
1. Cómo califica usted la calidad de los servicios prestados por ABKA COLOMBIA S.A.S.?			
		X	
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.			
Seria muy importante competitivamente mejorar tiempo de respuesta independientemente de la ubicación del cliente y la presentación e intensidad de servicio de los técnicos y contestadoras			
DILIGENCIADO POR:		William Mosquera	
		AREA/DEPARTAMENTO Sistemas.	
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- coordnacion@abkacolombia.com			