

Abka

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: 19 Octubre 2016
EMPRESA/CLIENTE: RYC Mediana Ocupacional Integral SAS
DIRECCION: Calle 31 # 28-46 Telefono Fijo: 2900686 Celular: 3116755365
NOMBRE DEL CONTACTO: Andrea Parra Cargo: Directora Financiera Correo Electrónico: andrea.parra@rycmediana.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.

b) Fluidez verbal, amabilidad y presentación personal.

c) Cumplimiento con los compromisos adquiridos.

X

X

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.

b) Atención oportuna de quejas y/o reclamos.

c) Capacidad de respuesta frente a cualquier necesidad presentada.

X

X

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 gustaria 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.

NOS gustaria que a la hora de presentarnos el tecnico sea oportuna y no a la hora del almuerzo. GRACIAS.

DILIGENCIADO POR:

Andrea Parra

AREA/DEPARTAMENTO

Directora Financiera

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