



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 | Septiembre 29/2016 | | |
| EMPRESA/CLIENTE | Canal TR3CE | | |
| DIRECCION | Cra 45 # 26-33 | Telefono Fijo: | 6051313 |
| | | Celular | 300-4045930 |
| NOMBRE DEL CONTACTO | Gonzalo Joya Santana | Cargo | Ing Soporte Apps |
| | | Correo Electrónico | gjoya@canaltr3ce.co |

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.

Mejorar los compromisos adquiridos después de revisión técnica, debido a que la gran mayoría se cumplen, pero otros no

DILIGENCIADO POR:

Gonzalo Joya Santana

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- coordinacion@abkacolombia.com