



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	OCTUBRE 20 / 2016		
EMPRESA/CLIENTE	CONSORCIO LATO - OPWAY		
DIRECCION	Aeropuerto	Telefono Fijo:	—
NOMBRE DEL CONTACTO	Diana Ocampo	Cargo	Asp. Admini
		Celular	3012261496
		Correo Electrónico	docampo@lato.com.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 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.

Servicio Muy Malo, la atención telefónica es buena pero no resuelve inquietudes, impresora dañada hace 1 semana y no obtengo respuesta de cuando llega el repuesto.

DILIGENCIADO POR:

Diana Ocampo

AREA/DEPARTAMENTO

Administrativo

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