

# 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	Cali, 26 de Octubre 2016			
EMPRESA/CLIENTE	Comercializadora Surtaluminios S.A.			
DIRECCION	Calle 21 N° 9-42	Telefono Fijo:	PBX: 8894382	Celular
NOMBRE DEL CONTACTO	Natalia Gil Vargas	Cargo	Asist. Gerencia	Correo Electrónico
				Asistente gerencia (Surtaluminios.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:

X

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:

X

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.

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.

COMERCIALIZADORA  
SURTALUMINIOS S.A.  
NIT. 800.266.648-2

CONTABILIDAD

DILIGENCIADO POR:

Luz Haydee Lopez R.  
Asistente Contable y Gestor Humano

AREA/DEPARTAMENTO Contabilidad

NOTA: Sirvase enviar esta información a ABKA COLOMBIA S.A.S., Dirección: Avenida 5 Norte N°29AN-57 B/San Vicente Cali Valle o por email- [coordinacion@abkacolombia.com](mailto:coordinacion@abkacolombia.com)