

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		SEPTIEMBRE/2016						
EMPRESA/CLIENTE		EL PAPELERO SAS						
DIRECCION		CR 23A 8A-45	Telefono Fijo:	5511278	Celular			
NOMBRE DEL CONTACTO		MÓNICA GIRALDO	Cargo	Sc. Gerenc	Correo Electrónico elpapelerosa@hotmail.com			
Califique los aspectos relacionados teniendo en cuenta los siguientes criterios:					Respuesta			
1- Deficiente		2- Regular		3- Bueno		4- Excelente		
1. Cómo califica usted la calidad de los servicios prestados por ABKA COLOMBIA S.A.S.?					1	2	3	4
								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:								
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.								
DILIGENCIADO POR:		MÓNICA GIRALDO		AREA/DEPARTAMENTO		ADMÓN		
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								