



ENCUESTA DE SATISFACCION AL CUENTE

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			
EMPRESA/CUENTE	JAZZPLAT COLOMBIA S.A.S		
DIRECCION	Diag 20K96F-62	Telefono Fijo:	4890343
NOMBRE DEL CONTACTO		Cargo	
		Celular	
		Correo Electrónico	

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		
Demora en el tiempo de Respuesta							
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.							
Se demoran en la entrega de tóner					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.

El tiempo de Bta frente a las solicitudes es demasiado demorado, lo cual perjudica nuestra labor, los tiempos iniciales en la entrega no se cumplen

DILIGENCIADO POR:

Orlysy SOTO F.

AREA/DEPARTAMENTO 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