

# Abka

## ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

Fecha Emisión 01/09/2011  
Fecha de actualización 01/09/2011  
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	11/10/11		
EMPRESA/CLIENTE	Hoteles Conquistador Colombia S.A.S.		
DIRECCION	San Vicente del Valle	Teléfono Fijo	N/A
NOMBRE DEL CONTACTO	Andrés Torres	Cargo	Administrador
		Celular	3005351294
		Correo Electrónico	andres.torres@conquistador.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) Fluidéz 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 gustaria saber que otros servicios quisiera que le prestará nuestra empresa.

DILIGENCIADO POR:

*Andrés Torres*

AREA/DEPARTAMENTO

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](mailto:coordinacion@abkacolombia.com)