


| | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------|--|----------------|------------------------------------|--------------|----------|-----------------------------|------------|
|  | 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 | | 09 Septiembre 2016 | | | | | | | |
| EMPRESA/CLIENTE | | AGRICOLA himalaya S.A. | | | | | | | |
| DIRECCION | | Calle 15 N. B1a 33 | | Telefono Fijo: | | 6410717 | | Celular | 3182818513 |
| NOMBRE DEL CONTACTO | | Lina Vanegas Mera | | Cargo | | Sistemas | | Correo Electrónico | |
| | | | | | | | | Lina Mera @agricolahimalaya | |
| Califique los aspectos relacionados teniendo en cuenta los siguientes criterios: | | | | | | | | Respuesta | |
| 1- Deficiente | | 2- Regular | | 3- Bueno | | 4- Excelente | | 1 | 2 |
| 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. | | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | | |
| Se demoran mucho con el soporte, no cumplen con el tiempo de respuesta. | | | | | | | | | |
| Para arreglar una impresora crítica y tampoco informan si el servicio no se va a realizar. los técnicos son excelentes pero falta seguimiento. | | | | | | | | | |
| DILIGENCIADO POR: | | Lina Vanegas Mera | | | AREA/DEPARTAMENTO | | Sistemas | | |
| 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 | | | | | | | | | |