



## 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	31-07-2016			
EMPRESA/CLIENTE	Transportes Brasilia			
DIRECCION	Cll 70 # 5-42	Telefono Fijo:	656066	Celular
NOMBRE DEL CONTACTO	Carolina Amor	Cargo	Defe Gest	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.?							✓
2. Cómo califica usted la atención que le proporciona nuestro técnico? En cuanto a:							✓
a) Atención de la necesidad presentada.							✓
b) Fluidez verbal, amabilidad y presentación personal.							✓
c) Cumplimiento con los compromisos adquiridos.							✓
3. Cómo considera usted el servicio suministrado por ABKA COLOMBIA S.A.S.?							
a) Respuesta oportuna a sus necesidades presentadas por e-mail, llamadas telefónicas, app.						✓	
b) Atención oportuna de quejas y/o reclamos.						✓	
c) Capacidad de respuesta frente a cualquier necesidad presentada.						✓	
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. <i>mayoría veces, no siempre</i>			
6. Conoce usted las instalaciones de la empresa ABKA? Le gustaría conocerla para agendar la visita.			✓
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.

*Tiempo de respuesta soporte Técnico, es un equipo rápido y toda incidencias acudir a la Gerencia*

DILIGENCIADO POR:

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)