



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	22 SET. 2016		
EMPRESA/CLIENTE	Alpura SA.		
DIRECCION	Cra 21 # 10-155	Telefono Fijo:	690 6600
NOMBRE DEL CONTACTO	Patricia Castillo	Celular	3152958421
	Cargo	Aux-Adm.	Correo Electrónico
			patriciacastillo@alpura.com

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) 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 gustaría conocerla para agendar la visita.				
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 ítem 6 tiene 2 preguntas diferentes.
Los servicios son prestados según los acuerdos sin embargo se debe ajustar en los tiempos de entrega y atención a servicios solicitados con más prestación.

DILIGENCIADO POR: Patricia Castillo R AREA/DEPARTAMENTO Administ.

NOTA: Sirvase enviar esta información a ABKA COLOMBIA S.A.S., Dirección: Avenida 5 Norte N° 29 AN-57 B/San Vicente Cali Valle o por email- coordinacion@abkacolombia.com