



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 | 03/10/2016 | | |
| EMPRESA/CLIENTE | Copia Group S.A.S | | |
| DIRECCION | Calle 3 sur #50-32 | Telefono Fijo: | 955-1048 |
| | | Celular | 3182165659 |
| NOMBRE DEL CONTACTO | Marcela Areiza Areiza | Cargo | Asistente de Operaciones |
| | | Correo Electrónico | aux.medellin@copiagroup.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.? | | | | | | ✓ | |
| 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.? En cuanto a: | | | | | | | |
| 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. | | | ✓ | |
| 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.

Sus servicios en terminos generales es bueno, pero deben tener en cuenta que cuando se requieren repuestos estos tardan mucho en llegar - incluso 3 a 4 días, tiempo en el cual se debe hacer un gasto adicional para poder imprimir.

DILIGENCIADO POR: Marcela Areiza Areiza AREA/DEPARTAMENTO Operaciones

NOTA: Sírvase 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