

	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE				Fecha Emisión 01/09/2011			
					Fecha de actualización 01/09/2016			
					Version 2			
					Codigo 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 de Septiembre 2016							
EMPRESA/CLIENTE	Tinturas y Telas S.A.							
DIRECCION	Barrabosa	Telefono Fijo:	4970085	Celular	3149015024			
NOMBRE DEL CONTACTO	Andrea Cas.	Cargo	Secretaria	Correo Electronico				
				infot@tinturasytelas.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.					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.								
DILIGENCIADO POR: <u>Andrea Castillon</u>				AREA/DEPARTAMENTO <u>Secretaria</u>				
NOTA: Sirvase enviar esta información a ABKA COLOMBIA S.A.S., Dirección: Avenida 5 Norte N° 29AN-57 B/San Vicente Cali Valle o por email- <a href="mailto:coordinacion@abkacolombia.com">coordinacion@abkacolombia.com</a>								