

DATOS A RELLENAR POR EL CLIENTE:

EMPRESA:			
CONTESTADO POR:		DPTO.:	
CARGO:		FECHA:	

Por favor, valore los siguientes puntos según: 5= Excelente 4= Bien 3= Regular 2= Mal 1= Muy mal

I. ATENCION AL CLIENTE

1. Accesibilidad de las personas con las que contacta en Ingeteam.
2. Accesibilidad del personal de Servicio de Asistencia Técnica (SAT).
3. Preparación de las personas con las que se relaciona en Ingeteam.
4. Comunicación con sus interlocutores.
5. Atención y respuesta a las cuestiones planteadas.
6. Atención y respuesta a las incidencias comunicadas al SAT.
7. Efectividad de las soluciones a sus problemas.

Alguna idea, solicitud, sugerencia o comentario que le gustaría añadir:

II. NIVEL DE SERVICIO

8. Calidad del servicio, cumplimiento de exigencias, requisitos y expectativas.
9. Tiempo de reparación de equipos en fábrica.
10. Resolución de incidencias de producto, si ha tenido usted alguna con INGETEAM.
11. Plazos de entrega de los equipos.
12. Documentación entregada.

Alguna idea, solicitud, sugerencia o comentario que le gustaría añadir:

III. CALIDAD DE PRODUCTO

13. Calidad del producto.
14. Capacidad tecnológica.
15. Cumplimiento de las especificaciones.
16. Manuales que acompañan al equipo.
17. Embalaje e identificación de producto.

Alguna idea, solicitud, sugerencia o comentario que le gustaría añadir:

IV. MEDIO AMBIENTE18. Información medioambiental facilitada en el manual. Alguna idea, solicitud, sugerencia o comentario que le gustaría añadir:
V. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES19. Información facilitada en el manual sobre las medidas de seguridad a tener en cuenta en la manipulación de nuestros productos. Alguna idea, solicitud, sugerencia o comentario que le gustaría añadir:
VI. SITUACIÓN EN EL SECTOR RESPECTO A LA COMPETENCIA20. Valoración técnica del producto. 21. Valoración económica del mismo. 22. Calidad del producto. 23. Productos y servicios asociados, ofertados por Ingeteam. 24. Comunicación con sus interlocutores. 25. Respuesta a las cuestiones planteadas. 26. Plazos de entrega. 27. Cumplimiento de las especificaciones. Alguna idea, solicitud, sugerencia o comentario que le gustaría añadir:
SATISFACCIÓN GLOBAL

- Su grado de satisfacción general con nuestro producto.
- Su grado de satisfacción general con nuestro servicio y atención a cliente.
- ¿Nos recomendaría? (Si/ No).

Para próximos proyectos, ¿cuáles son sus necesidades y/o expectativas en relación con Ingeteam: atención a cliente, plazos, productos, servicios, documentación, etc.?