

Calidad en el Servicio, ¡Tu opinión es muy importante! FEBRERO 2021

CONFIRMACIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Indique cuál es su nombre *

Jorge Rdz

2. Proporcione su correo electrónico, que registra en nuestro taller de Servicio Subaru. *

george.rg@gmail.com

3. Para nuestra encuesta de Calidad en el servicio. Queremos conocer. ¿Como le gustaría ser contactado?. Ya que es de suma importancia poder evaluar su experiencia obtenida al realizar su servicio en nuestra agencia Subaru. *

- ☐ Whatsapp Corporativo (5569625696)
- ☒ Correo (Mail)
- ☐ Llamada personalizada
- ☐ Por ningún medio

☐ Por los 3 medios anteriores

☐ Otras

INICIO DEL SERVICIO - EVALUANDO EL PROCESO DE CITA

4. ¿Fue sencillo realizar su cita de servicio en la Agencia? *

Seleccione la opción de acuerdo a su experiencia en en su visita más reciente a nuestra Agencia

☒ SI

☐ NO

5. ¿Se respetó el horario de su cita? *

Seleccione la opción de acuerdo a su experiencia en en su visita más reciente a nuestra Agencia

☒ SI

☐ NO

EVALUANDO A SU ASESOR DE SERVICIO

6. En una escala del 1 al 10. ¿Cómo evalúa la atención y amabilidad recibida por parte del Asesor de Servicio? *

Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta



- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☒ 10

7. ¿El Asesor de Servicio atendió su solicitud? *

- ☒ SI
- ☐ NO

8. ¿Cómo evalúa el seguimiento y la disposición de parte del Asesor de Servicio? *

Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta

- ☐ 1

☐

- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☒ 10

9. En una escala del 1 al 10. ¿Cómo evalúa la explicación del Asesor de Servicio respecto a los trabajos realizados y el detalle de su factura? *

Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6

- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☒ 10

EVALUANDO NUESTRAS INSTALACIONES

10. ¿Cómo evaluaría la comodidad e imagen de nuestras instalaciones? *

Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☒ 9
- ☐ 10

CALIDAD EN EL SERVICIO EVALUANDO EL TIEMPO EN EL TALLER, REPARACIÓN Y LIMPIEZA

11. ¿Considera que el tiempo que permaneció su vehículo en el área de servicio fue el adecuado? *

☒ SI

☐ NO

12. ¿Se realizó correctamente todo el trabajo la primera vez? *

☒ SI

☐ NO

13. ¿Considera que la limpieza interna y externa del vehículo al momento, la entrega fue adecuada? *

☒ SI

☐ NO

EVALUANDO LA ENTREGA DEL VEHÍCULO

14. ¿Cumplimos con la fecha y hora promesa de entrega de su auto? *

☐

☒ SI

☐ NO

EVALUANDO NET PROMOTER SCORE (NPS) REGRESAR Y RECOMENDACIÓN

15. ¿Regresaría a esta agencia para su próxima servicio o reparación? *

☒ SI

☐ NO

16. Recomendaría a nuestra Agencia con amigos, familiares y/o socios de negocios? *

☒ SI

☐ NO

17. En una escala del 1 al 10 ¿Que tanto nos recomendaría como Agencia? *

Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☒ 10

Índice de Satisfacción del Cliente (CSI)

Se refiere a la experiencia obtenida al realizar la evaluación de los puntos anteriores.

18. En una escala de 1-10, ¿Califique su experiencia general de servicio en la Agencia? *

Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8

☒ 9

☐ 10

Índice de Satisfacción del Cliente (CSI)

Se refiere a la experiencia obtenida al realizar la evaluación de los puntos anteriores.

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Con tecnología de Microsoft Forms | [Privacidad y cookies](#) | [Términos de uso](#)