



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES



<b>CLIENTE:</b> Dafferner S.A Máquinas Gráficas	<b>DATA:</b> 23/10/2012
<b>CONTATO:</b> Nelson	<b>FUNÇÃO:</b> Comprador
<b>DEPARTAMENTO:</b> Compras	
<b>TELEFONE:</b> (15) 3238-2828	<b>FAX:</b>

## CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO

SATISFEITO	CLIENTE RAZOAVELMENTE SATISFEITO	CLIENTE INSATISFEITO
PONTUAÇÃO: 8 - 10	PONTUAÇÃO: 5 - 7	PONTUAÇÃO: 0 - 4
AVALIAÇÃO DA MC FILTROS QUANTO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE		

ÍTEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE	NOTA
----------------------------------	------

### PRODUTO:

a) A qualidade dos produtos industrializados pela <b>JH Sobrinho</b> , atende as suas expectativas?	8
b) Qualidade do produto entregue?	8

### COMERCIAL

a) As entregas realizadas pela <b>JH Sobrinho</b> atende os prazos determinados, e a quantidade acordada?	8
b) Os preços são competitivos?	8
c) O atendimento da Área Comercial é adequado?	8
d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da <b>MC FILTROS</b> e requisitos técnicos do produto?	8

### ATENDIMENTO AO CLIENTE

a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?	8
b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada?	8
c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?	8

## FOCO NO CLIENTE

### AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES

Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela **JH Sobrinho**, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.

#### EXPECTATIVAS ATUAIS:



ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO



ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO

#### EXPECTATIVAS FUTURAS:

#### COMENTÁRIOS:

### A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO

TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS	90	FÓRMULA	REQUER AÇÃO
TOTAL DE PONTOS OBTIDOS	72	TPO X 100	<input type="checkbox"/> SIM
DESEMPENHO OBTIDO	80%	TPP	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO

### Observações Complementares:

VENDAS	DATA
Nome: Agatha Ferreira	23/10/2012