



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES



CLIENTE: R&R ARTEFATOS DE BORRACHA LTDA.	DATA: 08/08/2011
CONTATO: JORGE PEÑARRUBIA MARIN	FUNÇÃO: GERENTE
DEPARTAMENTO: GERAL	
TELEFONE: 2269-3038	FAX.: 2269-3038

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO

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

ITEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE	NOTA
PRODUTO:	
a) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho , atende as suas expectativas?	10
b) Qualidade do produto entregue?	10
COMERCIAL	
a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada?	6
b) Os preços são competitivos?	10
c) O atendimento da Área Comercial é adequado?	5
d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?	10
ATENDIMENTO AO CLIENTE	
a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?	10
b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada?	10
c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?	10

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: Melhorar atendimento comercial pos venda.

COMENTÁRIOS:

A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO

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

Observações Complementares:

VENDAS	DATA
Nome:	