



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES



CLIENTE: Heral S/A Industria Metalurgica	DATA: 23/10/2012
CONTATO: Edna Lopes	FUNÇÃO: Ass. Compras
DEPARTAMENTO: Compras	
TELEFONE: 3883-6967	FAX.: 3883-6970

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO

SATISFEITO PONTUAÇÃO: 8 - 10	CLIENTE RAZOAVELMENTE SATISFEITO PONTUAÇÃO: 5 - 7	CLIENTE INSATISFEITO 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 JH Sobrinho , atende as suas expectativas?	8
b) Qualidade do produto entregue?	8

COMERCIAL

a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho 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 MC FILTROS 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