



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES



CLIENTE: <i>Horl S/A Indústria Metalúrgica</i>	DATA: <i>30/08/11</i>
CONTATO: <i>Edna Lopes</i>	FUNÇÃO: <i>Ass. Compras</i>
DEPARTAMENTO: <i>Compras</i>	
TELEFONE: <i>3883-6967</i>	FAX.: <i>3883-6970</i>

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO

SATISFEITO	CLIENTE RAZOAVELMENTE SATISFEITO	CLIENTE INSATISFEITO
PONTUAÇÃO: 8 - 10	PONTUAÇÃO: 5 - 7	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?	<i>8</i>
b) Qualidade do produto entregue?	<i>8</i>
COMERCIAL	
a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada?	<i>8</i>
b) Os preços são competitivos?	<i>8</i>
c) O atendimento da Área Comercial é adequado?	<i>8</i>
d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?	<i>8</i>
ATENDIMENTO AO CLIENTE	
a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?	<i>8</i>
b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada?	<i>8</i>
c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?	<i>8</i>

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:

EXPECTATIVAS FUTURAS:



ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO



ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO

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 type="checkbox"/> NÃO

Observações Complementares:

VENDAS	DATA
Nome: <i>Edna Lopes do Siqueira</i>	<i>10/08/11</i>