



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES



CLIENTE: Brasilata S/A Embalagens Metálicas	DATA: 08/08/2011
CONTATO: Maria Nelo Barreto	FUNÇÃO: Compradora
DEPARTAMENTO: Equipe de Compras	
TELEFONE: 38718500	FAX.:

## 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
<b>PRODUTO:</b>	
a) A qualidade dos produtos industrializados pela <b>JH Sobrinho</b> , atende as suas expectativas?	10
b) Qualidade do produto entregue?	10
<b>COMERCIAL</b>	
a) As entregas realizadas pela <b>JH Sobrinho</b> atende os prazos determinados, e a quantidade acordada?	10
b) Os preços são competitivos?	8
c) O atendimento da Área Comercial é adequado?	9
d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da <b>Jh Sobrinho</b> e requisitos técnicos do produto?	9
<b>ATENDIMENTO AO CLIENTE</b>	
a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?	9
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?	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	83	TPO X 100	<input type="checkbox"/> SIM
DESEMPENHO OBTIDO	92%	TPP	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO

Observações Complementares:

VENDAS	DATA
Nome: Alex	17/08/2011