



INTERNATIONAL DE BAJA
CALIFORNIA SA DE CV

ENCUESTA SATISFACCION EN ENTREGA DE VEHICULOS NUEVOS

Fecha: _____

Sucursal: ____ Mxl ____ Tj ____ Ens.

No. de cliente en CRM: _____ Nombre Comercial: _____

Contacto: _____ Puesto: _____

DIALOGO

Muy Buenos días Sr. (a) _____ le habla _____ de International de Baja California.
¿Me podrá regalar 2 minutos de su tiempo para contestar unas breves preguntas para conocer su experiencia en cuanto a la entrega de su camión nuevo?

1. ¿Usted fue quién recibió el camión?
____ No, ¿Quién fue la persona que fue a la sucursal recibir el camión? _____
____ Si
2. ¿Le entregaron su camión en la fecha compromiso?
____ Si
____ No. ¿Conoce la razón del retrasó? _____
3. ¿El camión cumplió con los requisitos que usted solicitó, los cuales se indican en la factura? a) Si b) No
Si el entrevistado no fue quien recibió el camión pasar a la pregunta 12
4. ¿El vehículo se encontraba limpio y sin golpes o daños en la pintura? a) Si b) No
5. ¿Firmó la garantía del camión? a) Si b) No
6. ¿Le explicaron los ciclos de mantenimientos de su camión? a) Si b) No
7. ¿Le presentaron al Gerente de Servicio y el Gerente de Refacciones? a) Si b) No
8. ¿Le hicieron esperar de la hora de su cita para la entrega de su camión al momento en que iniciaron la entrega?
a) Si b) No
9. ¿Fueron corteses en el trato?
10. ¿La información recibida durante la entrega de su camión le pareció completa?
____ Si ____ No. c) ¿Por qué? _____
11. ¿Cual fue su impresión general en su visita a nuestras instalaciones?

12. Sus comentarios y sugerencias nos ayudan a mejorar ¿Desea realizar alguno?

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION, ESTAMOS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TELEFONO 9 04 64 22 EXT. 6414 O EN EL CORREO www.Clientes@ibc.com.mx A SUS ORDENES PARA LO QUE SE LE OFREZCA.