



INTERNATIONAL DE BAJA
CALIFORNIA SA DE CV

No de Encuesta _____

ENCUESTA DE 72HRS DE SERVICIO

Fecha de llamada: _____ Hora de llamada: _____
No de Orden de Servicio encuestada: _____ No de cliente: _____
Nombre Comercial: _____ Ubicación de servicio: _____
Contacto: _____ Puesto: _____
Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____
Fecha de Facturación: _____

DIALOGO

Buenas tardes _____ le habla _____ de International de Baja California. Me podrá regalar 2 minutos de su tiempo para contestar 10 breves preguntas calificando su experiencia con nuestro **Departamento de Servicio?**

En una escala del 1 al 10, siendo el 10 la mejor evaluación ¿cómo calificaría?

1. ¿La Conveniencia del horario de trabajo? (8am-7:00 pm) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. ¿La recepción de su vehículo por el asesor de servicio? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. ¿La actitud servicial de nuestro asesor de servicio? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. ¿El resultado de la revisión multipuntos gratuita Check List? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. ¿Las reparaciones se realizaron correctamente a la primera vez? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. ¿El vehículo se entregó en la fecha compromiso? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- ¿En caso de que no se haya entregado a tiempo, se le explico el motivo? (describirlo)
7. ¿La explicación de los cargos que se presentan en su factura? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. ¿Considera que la calidad de nuestro trabajo esta de acorde a nuestros precios? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. ¿En general, como calificaría nuestro Departamento de servicio? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. ¿Volvería a solicitar los Servicios de International? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. ¿Tiene algún comentario o sugerencia?

MUCHAS GRACIAS, ESTAMOS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A SUS ORDENES
PARA LO QUE SE LE OFREZCA

Comentarios del encuestador: _____