



INTERNATIONAL DE BAJA  
CALIFORNIA SA DE CV

No de Encuesta \_\_\_\_\_

**ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES  
DEPARTAMENTO DE REFACCIONES**

Fecha de llamada \_\_\_\_\_ Hora de llamada \_\_\_\_\_  
No de factura: \_\_\_\_\_ No de cliente \_\_\_\_\_  
Nombre Comercial \_\_\_\_\_ Ubicación de venta \_\_\_\_\_  
Contacto \_\_\_\_\_ Puesto \_\_\_\_\_  
Correo Electrónico \_\_\_\_\_ 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 Refacciones?**

En una escala del 1 al 5 -siendo el 5 muy satisfecho y el uno menos satisfecho- como calificaría:

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Prontitud y cortesía del personal de refacciones  | 5 4 3 2 1 |
| 2. La habilidad del personal de refacciones para resolver sus dudas  | 5 4 3 2 1 |
| 3. Disponibilidad y surtido de refacciones   | 5 4 3 2 1 |
| 4. Facilidad para ordenar refacciones  | 5 4 3 2 1 |
| 5. Promociones atractivas para el cliente  | 5 4 3 2 1 |
| 6. Servicio a domicilio  | 5 4 3 2 1 |
| 7. Atención telefónica   | 5 4 3 2 1 |
| 8. exhibición de mercancía (limpio, ordenado, etiquetado, etc.)  | 5 4 3 2 1 |
| 9. Los precios en refacciones le parecen:<br>Bajos                      Razonables                      Elevados |           |
| 10. ¿Qué le parece nuestro horario de 7 de la mañana a 7 de la noche?  | 5 4 3 2 1 |

¿Tiene un comentario o sugerencia para gerencia?

---

---

---

---

**MUCHAS GRACIAS POR TOMARSE EL TIEMPO DE CONTESTAR ESTA ENCUESTA!!!!!!**