



INTERNATIONAL DE BAJA  
CALIFORNIA SA DE CV

## ENCUESTA DE SATISFACCION A CLIENTE PROSPECTO

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 6 breves preguntas calificando su experiencia a nuestro departamento de Ventas?

1. ¿Quién es el Asesor Comercial lo atiende? \_\_\_\_\_

2. ¿Su Asesor Comercial ha sido cortes con usted en todo momento?

\_\_\_\_ Si

\_\_\_\_ No. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

3. ¿El Asesor Comercial le ha dado seguimiento a la cotización del camión que le interesó?

\_\_\_\_ Si

\_\_\_\_ No

*Si la respuesta fue "NO" pasar a la pregunta 8*

4. ¿La información que le proporcionó su Asesor Comercial sobre los camiones le pareció suficiente y adecuada para que pueda tomar una decisión?

\_\_\_\_ Si

\_\_\_\_ No, ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Le comentó el Asesor Comercial sobre los tipos de financiamiento a los que puede aplicar?

\_\_\_\_ Si ¿Estuvo interesado en alguno? \_\_\_\_ Si \_\_\_\_ No. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_ No me comentó.

\_\_\_\_ No, la venta será de contado (*Pasar a la pregunta 7*)

6. ¿Se le proporcionó información impresa sobre el seguro de Transprotección que maneja Navistar Financiamiento?

\_\_\_\_ Si

\_\_\_\_ No

7. ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del Asesor Comercial?

a) Buena

b) Regular

c) Deficiente, ¿Por qué? \_\_\_\_\_

8. ¿Tiene algún comentario o sugerencia? Nos permitirá mejorar nuestra atención.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION, ESTAMOS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TELEFONO 9 04 64 22 CON EXT. 6414 O EN EL CORREO [www.clientes@ibc.com.mx](mailto:www.clientes@ibc.com.mx) A SUS ORDENES PARA LO QUE SE LE OFREZCA.**