|  |  |
| --- | --- |
|  | **Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1748 cg. 1601 - São Paulo/SP**  Tel: (011) 2645- 0424  www.h2rpesquisas.com.br |

|  |
| --- |
| **PÚBLICO-ALVO: ASTEC ATENDIMENTO TÉCNICO** |

Esta pesquisa está sendo realizada com o objetivo de ouvir sua avaliação sobre a área de assistência técnica.

Sua avaliação será compartilhada com a Papirus, em sua constante melhoria dos serviços prestados.

Sua colaboração é fundamental para a qualidade dos resultados.

Esta pesquisa terá duração de aproximadamente 3 minutos.

Podemos contar com a sua colaboração e com o compartilhamento de suas informações?

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Sim |
| **2** | Não **ENCERRAR** |

|  |
| --- |
| **Empresa:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Nome do entrevistado(a):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **E-mail:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

1. Como você classifica sua empresa? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Gráfica |
| **2** | Universidades (parceiros) |
| **3** | Associações (parceiros) |
| **4** | Escolas (parceiros) |
| **5** | Fornecedores |
| **6** | End User |
| **7** | Papirus (cliente interno) QUAL ÁREA? (FÁBRICA / COMERCIAL/ MKT / QUALIDADE / ATENDIMENTO) |
| **98** | Outros **(ANOTAR)** |

1. Quais foram suas necessidades de contato? **(RM)**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Dúvidas / Solicitações sobre especificações de uso de produtos |
| **2** | Análise técnica de produto |
| **3** | Aplicação de produto |
| **4** | Amostragem de produtos / materiais |
| **5** | Treinamento |
| **6** | Solicitação de visita Técnica na fábrica |
| **7** | Problemas de qualidade dos produtos da Linha Vita |
| **98** | Outro. Qual? |

1. Numa escala de 0 a 10, como você avalia a PAPIRUS em relação às seguintes afirmações? **(RU)**

**PROGRAMAÇÃO: RODIZIAR**

**USO INTERNO:**

* 1. (Amarelo) Resposta da equipe técnica
  2. (Verde) Atendimento técnico da PAPIRUS
  3. (Roxo) Tempo para a solução da sua solicitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Fiquei satisfeito com a qualidade do serviço | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **2** | Houve facilidade em acessar a equipe | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **3** | Houve proatividade**,** os técnicos demonstraram interesse em resolver o problema | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **4** | Senti segurança com as informações recebidas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **5** | Os técnicos compreenderam minhas necessidades | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6 | Fiquei satisfeito com o prazo dado para conclusão da solicitação | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

1. Fique à vontade para comentar algo sobre o atendimento que recebeu (elogios, críticas, reclamações):

|  |
| --- |
|  |

**Agradeça a participação e encerre!**

**USO INTERNO H2R**

**CRITERIOS PARA PARTICIPAR DA PESQUISA MENSAL: CLIENTES ATENDIDOS NO MÊS ANTERIOR**

**CRITERIOS PARA ANÁLISE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A** | RÉGUA DE AVALIAÇÃO | NADA | | POUCO | | | MÉDIO | | BOM | | EXCELENTE | |
| **1** | QUESTÃO X | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **B** | RÉGUA DE CONSULTORIA | REATIVO | | | | PROATIVO | | | | CONSULTIVO | | |
| **1** | QUESTÃO 3.1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

|  |  |
| --- | --- |
| **C** | MENSURAÇÃO |
| **1** | APÓS 6 A 8 MESES DO PROJETO – FAZER UM COMPILADO DOS SERVIÇOS E SOLUÇOES |