



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

FECHA:

La Calidad que en ICARBEN deseamos ofrecer a nuestros clientes no se refiere sólo a las características del producto/ servicio suministrado, sino que engloba a todo el conjunto de servicios técnicos, administrativos y comerciales que componen nuestra colaboración profesional con los mismos.

Para cumplir este compromiso con la Calidad, necesitamos la colaboración de nuestros clientes respondiendo a este cuestionario, que pretende evaluar el grado en que estamos respondiendo a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en todos los aspectos citados anteriormente.

Les rogamos, nos dedique unos minutos y nos ayude a conocer cómo podemos mejorar nuestro propósito, con la confianza que cualquier sugerencia será tenida en cuenta y nos ayudará a proporcionar los mejores servicios a nuestros clientes. Agradecemos sinceramente su colaboración.

Marque con una cruz la respuesta que más se ajuste a su opinión. 1. Muy insatisfactorio, 2. Insatisfactorio, 3. Aceptable, 4. Satisfactorio, 5. Muy satisfactorio. Si alguno de los aspectos considera que no aplica, especificar N.A.

I. Servicios de atención al cliente

¿Cómo valora este aspecto?

- Facilidad de acceso al personal
- Formación del personal
- Obtención de información relativa al producto/ servicio
- Atención a incidencias/ quejas/reclamaciones
- Rapidez de respuesta y resolución de problemas

1	2	3	4	5

II. Servicios administrativos y comerciales

¿Cómo valora este aspecto?

- Información sobre precios
- Facilidades/ opciones de pago
- Resolución de dudas/ consultas referentes a servicios

1	2	3	4	5

III. Servicio prestado/ producto proporcionado

¿Cómo valora este aspecto?

- Horarios y plazos de entrega
- Gama de productos
- Presentación/ Envasado de los productos
- Calidad del servicio/ productos
- Precio de los productos
- Valoración global de ICARBEN

1	2	3	4	5

IV. Web corporativa y Tienda online

¿Cómo valora este aspecto?

- Navegabilidad y utilidad
- Información suministrada
- Comunicación con ICARBEN
- Grado de actualización

1	2	3	4	5

Enumere los aspectos de ICARBEN que usted considere más positivos

Enumere los aspectos de ICARBEN que usted considere más negativos

¿Recomendaría nuestros servicios y productos a otras empresas?

¿Tiene usted alguna sugerencia que hacernos?