

## Apéndice 1 – Cuestionario de satisfacción del cliente

[nombre de la organización] está comprometida con lograr la plena satisfacción de nuestros clientes.

Para ello, le pedimos amablemente que complete el siguiente cuestionario y nos indique las posibilidades de mejora. Este encuesta es anónima, pero a la desea, puede firmarla.

Primero defina qué tan importante (1 = poco importante a 5 = muy importante) son para usted las siguientes características; y luego califíquelas (1 = muy mala a 5 = excelente).

Nro.	Factor de satisfacción del cliente	Importancia	Puntuación
		(1-5)	(1-5)
1.	Calidad del producto/servicio		
2.	Velocidad de respuesta ante solicitudes de cambio		
3.	Cumplimiento de obligaciones contractuales		
4.	Atención a los detalles y minuciosidad		
5.	Compromiso y esmero para definir solicitudes		
6.	Cooperación de nuestro departamento de ventas		
7.	Rapidez y cooperación de nuestro departamento administrativo financiero		
8.	Proceso/Términos de pago		
9.	Velocidad de resolución de reclamos		
10.	Forma de resolución de reclamos		
11.	Soporte al cliente post-entrega del producto		
12.	Integridad de la documentación que acompaña el producto (Instrucciones de instrucciones, datos del producto, etc.)		

**Comment [9A1]:** Agregue los factores de importancia para la organización y elimine los que no sean necesarios.

**Comment [9A2]:** Escriba el nivel de importancia de la característica seleccionada, donde 1 es el nivel predeterminado.

**Comment [9A3]:** Eliminar "producto" si no es aplicable.

**Comment [9A4]:** Adaptar al negocio de la organización.

¿Hay algo más que le gustaría decirnos?

---

¿Cuál es lo más importante que podemos hacer para mejorar nuestros servicios?

---

¿En qué aspectos nuestra competencia es mejor que nosotros?

---

¿Nos recomendaría a sus colegas?

---

[nombre de la organización]

---

Sugerencias / comentarios

Comment [9A5]: Comentario sugerido por el cliente.

Cuestionario completado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Para obtener mayor información sobre el cuestionario, por favor, comuníquese con [escribir el nombre de la persona a cargo] por teléfono al [escribir el número de teléfono] o por correo electrónico a la dirección [escribir la dirección de correo electrónico].

Por favor, envíenos el cuestionario a la dirección de correo electrónico [escribir la dirección de correo electrónico] o por correo postal al siguiente domicilio:

[Escribir el domicilio].

[cargo]

[nombre]

---

[firma]