



Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Clientes.

DATOS DEL CLIENTE

Los datos identificativos serán tratados según la ley orgánica 15/1999 exclusivamente a fin de recopilar los datos necesarios para la evaluación y la satisfacción de los clientes.

Fecha de recepción ____/____/____

Empresa _____ Completado por: _____ Tel. _____

Carga _____ Fax _____
E-mail _____

PRODUCTOS ADQUIRIDOS

Por favor, indiquen que tipos de productos adquieren del Grupo Colorobbia

Frita Granillas
Compuesto Esmaltes para Vidrio
Esmalte Serigrafías
Pigmento

CUESTIONARIO

Les agradeceríamos expresaran su valoración para cada apartado descrito a continuación,
marcando una de las casillas de la derecha.

A) Productos, Calidad, y Desarrollo.

1 - Calidad de los productos	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
2 - Calidad de los embalajes	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
3 - Calidad y fácil identificación de las etiquetas	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
4 - Gama de los productos ofertados.	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
5 - Diseño de nuevos productos	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima

B) Los Servicios de Logística y Administración

1 - Puntualidad en las entregas	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
2 - Colaboración por parte del personal encargado de las gestiones de los pedidos.	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
3 - Información sobre las entregas.	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
4 - Condiciones de pago.	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
5 - Documentación que acompaña al producto.	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima

Encuesta de Evaluación de la Satisfacción de Clientes.

CUESTIONARIO

Les agradeceríamos expresaran su valoración para cada apartado descrito a continuación,
marcando una de las casillas de la derecha.

C) La Comunicación y la Asistencia Técnico-Comercial

1 - Profesionalidad y competencia del Departamento Comercial	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
2 - Profesionalidad y competencia de los Técnicos de Asistencia	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
3 - Eficacia de las visitas de Asistencia Técnica	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
4 - Frecuencia con los contactos y la atención recibida	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
5 - Tiempo de respuesta a las reclamaciones	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
6 - Eficacia en la resolución de las reclamaciones	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima

D) Imagen del Gruppo

1 - Presentación del Gruppo Colorobbia en las ferias internacionales.	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
2 - Localización y diseño de los stands Colorobbia	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
3 - Presentación de los paneles y calidad de los modelos expuestos.	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
4 - Nivel de satisfacción en la visita a nuestros stands	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima
5 - Imagen corporativa de la empresa	Pésima	Escasa	Suficiente	Buena	Optima

OBSERVACIONES

Por favor, incluyan a continuación cualquier sugerencia y observación
útil para mejorar nuestro sistema de gestión de la calidad

Sello y Firma del Cliente:

Espacio reservado al Gruppo Colorobbia

Entregado/Enviado a:	Fecha:
----------------------	--------