



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. _____
_____ Fax _____
_____ Cargo _____ E-mail _____

PRODUCTOS ADQUIRIDOS

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

- Frita
- Compuesto
- Esmalte
- Pigmento
- Granillas
- Esmaltes para Vidrio
- Serigrafías

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:
----------------------	--------