



CESAR CLEMENTE ALVARADO GARCIA
SERVICIOS AMBIENTALES

Título: ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE ANEXO 02	CLAVE: SA-SAC-08 REVISIÓN: 12 FECHA EFECTIVA: 2018/ OCTUBRE/10 PAGINA: 1 DE 1
-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

Le solicitamos de favor nos conteste el siguiente cuestionario ya que lo más importante para nosotros es usted.

Cliente: _____ **Fecha:** _____
Empresa: _____
 (En caso de aplicar)

Marque el recuadro correspondiente con una "X" de acuerdo a la apreciación de usted.

Concepto	Excelente 10	Bueno 9	Aceptable 8	Regular 7	Malo 6
En general ¿Cómo considera la calidad en el servicio?					
¿Como cataloga la atención del personal hacia usted?					
¿Como fue la rapidez de respuesta a un servicio solicitado?					
¿Sus dudas o comentarios son aclarados en forma total?					
¿Como considera el tiempo de entrega de sus resultados?					
¿Como considera la capacidad y conocimiento del personal que lo atiende?					
¿Como es la atención hacia usted en caso de alguna reclamación o queja?					
¿Los informes de resultados han sido presentados de forma clara y precisa?					
Total de puntos por concepto					
	Sumatoria total				

(Espacio para encuestador)

Puntos dados
 (sumatoria total)
 ()

/ **Puntos base**
 () *100

REGISTRAR PORCENTAJE OBTENIDO

- Nota:
- Si alguna de las preguntas no es entendible a usted favor de preguntar a la persona que lo atiende.
 - Si no desea contestar alguna de las preguntas favor de cancelar el espacio vacío
 - Si tiene alguna observación adicional favor de pedir a quien lo atiende que le proporcione el formato de sugerencias.

Si tiene alguna duda respecto al cumplimiento de nuestro compromiso para con usted, favor de comunicarse directamente al 01 (272) 72 8 72 11 con la I.Q. Teresa Cruz Martínez.

Gracias por ser parte del crecimiento de nuestra empresa.
 PROLONGACION DE NORTE 6 N° 13 COL. ABELARDO L. RODRÍGUEZ ORIZABA, VER. C.P. 94310 TELEFONO Y FAX 01 272 72 8 72 11