**EMPRESA TECNOMATICA ENCUESTA DE OPINON DEL CLIENTE AREA: SERVICIOS DE REPARACIONES FECHA:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Estimado cliente: La Empresa Tecnomática le agradece su colaboración en el completamiento de la presente encuesta, la cual será de un incuestionable valor en el logro de nuestro objetivo de llevar a cabo exitosamente el estudio de satisfacción de sus clientes. La información resultante de las Encuestas será tratada con la confidencialidad requerida.

Evalúe marcando con una X en la columna que usted considere, según su nivel de satisfacción y de acuerdo con los servicios que ha recibido por parte de TECNOMÁTICA.

**Evaluación**

**5- Supera las expectativas del cliente 4- Cumple con las expectativas del Cliente 3- Reúne los requerimientos básicos sin**

**2- No satisface las necesidades del Cliente 1-La percepción sobre es totalmente negativa**

**SERVICIOS DE REPARACIONES**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores a evaluar** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Especificar deficiencia en caso de otorgar menos de 4 puntos** |
| 01. Califique el Nivel General de Satisfacción por el servicio recibido |  |  |  |  |  |  |
| 02. Valore como fue el Cumplimiento de los compromisos contractuales |  |  |  |  |  |  |
| 03. Cuantifique su valoración sobre la Atención al cliente recibida |  |  |  |  |  |  |
| 04. Califique como fluyó la Información y comunicación proveedor-cliente |  |  |  |  |  |  |
| 05. Cuantifique el Cumplimiento de plazos y la garantía si procedió |  |  |  |  |  |  |
| 06. Disposición del personal de Tecnomática para solucionar problemas imprevistos. |  |  |  |  |  |  |
| 07. Valore como fue la Atención a sus solicitudes, sugerencias y reclamos |  |  |  |  |  |  |
| 08. Cuantifique la Profesionalidad Técnica del personal de Tecnomática. |  |  |  |  |  |  |
| 09. Valore la Confianza, seguridad y garantía de los servicios recibidos del personal de Tecnomática |  |  |  |  |  |  |
| 10. Cuantifique la Actualización Tecnológica que poseen los especialistas de Tecnomática. |  |  |  |  |  |  |
| 11. Califique la Calidad del Servicio Recibido de Tecnomática. |  |  |  |  |  |  |
| 12. Valore como fue la Asesoría e información Técnica si la recibió |  |  |  |  |  |  |

**SI DESEA AÑADIR ALGÚN COMENTARIO COMPLEMENTARIO CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS RECIBIDOS, PUEDE PLASMARLO A CONTINUACIÓN.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su valiosa colaboración.