

CLIENTE
Encuesta de satisfacción de clientes
AÑO: 201X

- I. **OBJETIVO:** Conocer la percepción de los clientes respecto al servicio de la firma para identificar oportunidades de mejora.
- II. **PROCEDIMIENTO DE SELECCION DE LA MUESTRA:** Ejemplo. __ de cada __ empresas fueron encuestadas para conocer su percepción respecto al servicio de la firma, lo que representa el __% del universo útil de la base de datos.
- III. ENCUESTA:

RESULTADO	NUMERO	%
1. Encuestados		
2. Problema telefónico		
3. No proporciona información		
4. El contacto ya no labora en la empresa		
TOTAL		100

- IV. ENCUESTADOS:

NOMBRE DEL CLIENTE	SATISFECHO	NEUTRAL	INSATISFECHO
A) Claridad y frecuencia			
1.			
2.			
3.			
B) Conocimiento y capacidad técnica			
1.			
2.			
3.			
C) Precio - Servicio			
1.			
2.			
3.			
D) Recomendaría el servicio			
1.			
2.			
3.			

E) Reportes a la dirección			
1.			
2.			
3.			
F) Confianza en la información			
1.			
2.			
3.			
G) Tecnología utilizada			
1.			
2.			
3.			