

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. | | | |