

NOMBRE DEL CLIENTE:

CUMPLIMENTADO POR:

CARGO QUE OCUPA UD. EN LA EMPRESA:

**INSTRUCCIONES**

Por favor, exprese su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos del servicio recibido, puntuando 0 si está totalmente insatisfecho a 10 si está totalmente satisfecho. Si alguna característica del servicio le resulta desconocida o no la considera de aplicación, por favor, no la valore, marcando la casilla NC.

El tiempo estimado en la realización del cuestionario está en torno a los 10 minutos.

**1. IMAGEN DEL PERSONAL**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC
1.1. Vestuario y aseo del personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Comportamiento del personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Actitud colaboradora del personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Profesionalidad del personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Valoración global: imagen del personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC
2.1. Calidad de la información de nuestros productos y servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Facilidad para contactar con el comercial que intervino en la venta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Relación mantenida con el comercial que intervino en la venta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Facilidad para contactar con el servicio de atención al Cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Atención telefónica recibida por parte del personal del servicio de atención al Cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Valoración global: información y atención al Cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. OFERTA												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC
3.1.	Tiempo de respuesta tras petición de oferta.											
3.2.	Calidad de la oferta: clara y completa.											
3.3.	La oferta se ajusta a los requisitos solicitados.											
3.4.	Relación calidad-precio.											
3.5.	Valoración global: oferta.											

4. ENTREGA Y PUESTA EN MARCHA DE INSTALACIONES												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC
4.1.	Cumplimiento plazos de comienzo.											
4.2.	Cumplimiento plazos de ejecución.											
4.3.	Documentación correspondiente a las instalaciones realizadas.											
4.4.	Los trabajos realizados se ajustan a los trabajos acordados.											
4.5.	Valoración global: instalaciones.											

5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC
5.1.	Cumplimiento planificación de revisiones de mantenimiento.											
5.2.	Actas de revisión: su contenido es claro y completo.											
5.3.	Informes de revisión: su contenido es claro y completo.											
5.4.	Los trabajos realizados se ajustan a los trabajos acordados.											
5.5.	Tiempo de respuesta ante averías.											
5.6.	Valoración global: mantenimiento.											
<b>Responda las siguientes preguntas, sólo en caso de tener contratado Servicio de Asistencia 24 horas:</b>												
5.7.	Facilidad para contactar con el técnico.											
5.8.	Tiempo de respuesta ante averías.											
5.9.	Actitud del técnico.											

6. WEB				
		SÍ	NO	NC
6.1.	¿Ha visitado nuestra web <a href="http://www.solerprevencion.com">www.solerprevencion.com</a> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.	¿Considera de utilidad la información publicada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3.	¿Considera que se debemos incluir algún nuevo apartado?:			

7. FIABILIDAD													
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC
7.1.	Grado de satisfacción global con SOLER PREVENCIÓN Y SEGURIDAD, S.A.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. PROPUESTAS DE MEJORA	
8.1.	¿Qué producto o servicio, que actualmente no ofrecemos, le interesaría que ofertásemos?:
8.2.	Otras propuestas de mejora: