

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Al ser una empresa líder en la producción y comercialización de gases industriales y medicinales, se busca mejorar el servicio suministrado por la compañía durante todo el proceso necesario para la obtención de los productos solicitados, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente.

Esta encuesta se realiza netamente para temas academicos y no será usada para otros fines, por lo tanto se garantiza la confidencialidad de la informacion que sea suministrada.

A partir de la escala de Servqual se pretende medir la calidad de los servicios prestados por la empresa productora y comercializadora de gases industriales y medicinales En las zonas de cobertura que posee actualmente, con el objeto de formular sugerencias que apunten a la mejora de este atributo.

NOMBRE EMPRESA: _____ **ACTIVIDAD ECONOMICA**
NIT: _____ INDUSTRIAL
CIUDAD/MUNICIPIO: _____ MEDICINAL

A continuación, se relaciona una lista de afirmaciones, usted debe marcar con una equis (X) en la casilla que corresponda de acuerdo a la opinión con la que mas se identifique teniendo en cuenta la siguiente calificación:

- 1 = Totalmente insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4 = Satisfecho
- 5 = Totalmente satisfecho

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
La empresa tiene vehiculos de apariencia moderna.					
La apariencia física de los vehiculos inspira confianza para la entrega de productos					
Los conductores de los vehiculos tienen apariencia pulcra.					
Los elementos materiales (facturas, recibos de caja, formatos de remisiones y recepciones) son visualmente atractivos.					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
Cuando la empresa promete cumplir con la entrega en un tiempo determinado, lo hace.					
Cuando un cliente tiene un problema con la entrega la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
La empresa realizó correctamente la entrega del producto durante su primer pedido					
La empresa concluye la entrega en el tiempo prometido					
La empresa insiste en cumplir la promesa de entrega					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
Los conductores se comunican con los clientes cuando estan proximos a realizar la entrega					
El centro de servicio al cliente de la empresa recepciona de manera rápida los pedidos que se realizan					
La empresa realiza una entrega inmediata en caso de ser solicitada por el cliente					
Los empleados siempre estan disponibles para responder a las preguntas de sus clientes					

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
El comportamiento de los conductores de la empresa transmite confianza a sus clientes					
Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa					
Los conductores de la empresa son siempre amables con los clientes al momento de la entrega					
Los conductores realizan una entrega segura del producto solicitado					
DIMENSIÓN 5: EMPATIA					
DIMENSIÓN 5: EMPATIA	1	2	3	4	5
La empresa da a sus clientes una atención personalizada					
La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.					
Los conductores de la empresa brindan una correcta atencion a sus clientes					
La empresa se preocupa por preservar los intereses de sus clientes.					
La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes.					
<p>¿que es lo que no le ha gustado del servicio? _____</p> <p>_____</p> <p>¿que cambiaria? _____</p> <p>_____</p> <p>Observaciones _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: right;">¡Gracias por su aporte!</p>					