



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Fecha:	
Hora:	
No.:	

Nombre de la Empresa			
R.F.C		Contacto	
Puesto		Departamento	
Dirección			
Colonia		C.P.	
		Localidad:	
Teléfono		Fax	
E-mail		Giro	
Núm. De empleados		Tamaño	

ENTREVISTADOR: Por favor encierre en un círculo el número que mejor represente la respuesta del cliente. Se deberá mencionar al entrevistado que:

“Para cada uno de los siguientes aspectos, por favor evalúe del 0 al 10 su grado de satisfacción con nuestros Servicio, diciéndome su calificación. Si usted no tiene elementos de juicio para evaluar alguna de las preguntas, por favor dígamelo y pasaremos ala siguiente.”

1. En términos generales, ¿qué tan satisfecho está usted con los servicios que le proporciona el CIMAV?

Completamente insatisfecho

Completamente satisfecho

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Para ayudarnos a entender mejor la evaluación emitida en la pregunta anterior, por favor describa las razones por las cuales nos calificó de esa manera. (Por favor, sea tan específico como le sea posible).



3. ¿Qué tan dispuesto está a solicitar nuevamente nuestros servicios en un futuro?

Definitivamente no estoy dispuesto

Definitivamente si estoy dispuesto

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Si un colega le preguntara sobre los servicios que ofrece el CIMAV, ¿qué tan dispuesto estaría a recomendarlos como proveedores de esos servicios?

Definitivamente no estoy dispuesto

Definitivamente si estoy dispuesto

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. ¿Que tan de acuerdo está con la afirmación: "Los servicios que proporciona el CIMAV tienen precios justos" ?

Completamente en desacuerdo

Completamente de acuerdo

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. De acuerdo con su percepción, encierre en un círculo el número que mejor describa nuestra accesibilidad (facilidad de contactarnos en forma personal, telefónica o electrónica).

Nada accesibles

Totalmente accesibles

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Cuando ha establecido contacto con nosotros, ¿cómo calificaría la manera en que le hemos respondido, proporcionando información, aclarando sus dudas o solucionando sus problemas, clara y oportunamente?

Respuestas totalmente insatisfactorias

Respuestas totalmente satisfactorias

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

8. La disponibilidad de nuestros servicios

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

9. La confiabilidad de nuestros servicios

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

10. Nuestro sistema de recepción de muestras y/o equipo

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

11. La rapidez en la entrega de resultados

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA



12. La seguridad de que sus equipos están en buenas manos

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

13. La competencia de nuestro personal de seguridad y vigilancia (caseta)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

14. La competencia de nuestro personal de recepción y atención al cliente

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

15. La competencia de nuestro personal técnico

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

16. La cortesía en nuestro trato con usted.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

17. Nuestra credibilidad

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

18. Nuestra empatía hacia sus necesidades

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

19. Nuestra habilidad de comunicación

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

20. La claridad, cobertura y calidad de los reportes de resultados

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Nuestro sistema de facturación

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

21. El cumplimiento de sus expectativas

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

22. ¿Existe alguna necesidad que no hayamos satisfecho?

23. ¿Tiene usted algún comentario, queja, duda o sugerencia que quiera hacernos llegar?



Nombre y Firma del Entrevistador

Nombre y Puesto de la Persona



Nuestra responsabilidad

“Nuestra Responsabilidad es la Satisfacción del Cliente”