

EMPRESA:

FECHA: / /2008

*Valor: Indicar numéricamente de 1 a 5 la importancia que se le da al criterio o cuestión planteada, siendo 1 la menor y 5 la mayor

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	Valor criterio (*)
¿Cuál es su valoración en relación calidad precio de nuestros servicios?							
¿Cual es su opinión en cuanto a cumplimiento de plazos de nuestra empresa?							
¿Cómo valora la Calidad de los servicios de nuestra empresa?							
¿Cómo valora la implicación y la cordialidad del trato de los técnicos?							
¿Cómo valora la respuesta a sus preguntas o reclamaciones?							
El servicio recibido en función de las expectativas creadas ha sido...							
Trámites administrativos. Claridad de trato en cuanto a facturas....							
Respuesta ante incidencias o reclamaciones en temas de facturación.							
Indíquenos los puntos que en su opinión son susceptibles de mejora:							
DPTO. COMERCIAL		Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	Valor criterio (*)
La capacidad de respuesta en tiempo y calidad, a la solicitud de ofertas o servicios ha sido...							
El trato recibido por el departamento ha sido...							
Respuesta ante cualquier problema o incidencia.							
Cómo valora la detección de sus necesidades y el traslado de éstas a las ofertas, contratos...							
Marcar la opción que corresponda		Comentarios					
El factor decisivo de la elección de nuestra empresa para realizar este trabajo fue:							
a. Oferta económica							
b. Referencias positivas de otros clientes							
c. Trato y confianza percibidos a través del dpto. comercial							
d. Metodología de trabajo							
e. Otro:							
Marcar la opción que corresponda		Comentarios					
Cómo conoció los servicios de nuestra empresa:							
a. De forma directa por el dpto. comercial							
b. Por recomendación de otros clientes							
c. A través de portales de Internet.							
d. Otro:							
Marcar la opción que corresponda		Comentarios					
En cual de los siguientes servicios podrían estar interesados en un futuro:							
a. Coordinación de seguridad							
b. Asesoría técnica en Prevención de Riesgos Laborales							
c. Servicios de Consultoría en Calidad, Medio Ambiente o PRL.							
d. Formación							
e. Oficina técnica (Estudios o Planes de seguridad, Mediciones, Proyectos, Licencias, Planes de Autoprotección o de evacuación...)							
Marcar la opción que corresponda		Comentarios					
Dispone de algún sistema de gestión implantado en su empresa:							
a. Calidad							
b. Ambiental							
c. Seguridad en el trabajo							
d. Integrado							
e. No, pero me gustaría recibir información							

DPTO. OBRAS	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	Valor criterio (*)
Según su percepción los conocimientos de nuestros técnicos son						
El grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos:						
a. Calidad de informes						
b. Realización de visitas						
c. Cumplimientos de plazos						
La cordialidad del trato e implicación del técnico ha sido...						
DPTO. OFICINA TÉCNICA	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	Valor criterio (*)
Según su percepción los conocimientos de nuestros técnicos son						
El grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos:						
a. Cumplimiento de plazos de entrega						
b. Contenidos técnicos y calidad de la documentación						
La cordialidad del trato e implicación del técnico ha sido...						
DPTO. CONSULTORÍA	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	Criterio (*)
Según su percepción los conocimientos de nuestros técnicos son						
El grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos:						
a. Cumplimiento de plazos de entrega						
b. Contenidos técnicos y calidad de la documentación						
La cordialidad del trato e implicación del técnico ha sido...						
DPTO. FORMACIÓN	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	Criterio (*)
Según su percepción los conocimientos de nuestros formadores son						
El grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos:						
a. Cumplimiento de fechas de los cursos, corrección de exámenes...						
b. Contenidos técnicos y calidad de la documentación						
c. Organización general de los cursos						
La cordialidad del trato e implicación del técnico ha sido...						

Nombre, cargo y firma