

Estimado Cliente, con la finalidad de mejorar nuestro servicio, le pedimos nos ayude a contestar la siguiente encuesta:

**INSTRUCCIONES**

Por favor, califique del 1 al 10 las siguientes preguntas

Atención a Clientes	Calificación	¿Porque da esta calificación?
1. ¿Atendemos oportunamente sus llamadas?		
2. ¿Se le informa de manera oportuna estatus de sus pedidos?		
3. ¿Le confirmamos la fecha y hora de entrega de sus pedidos?		
4. ¿El trato del personal de pedidos es amable?		

Credito y Cobranza	Calificación	¿Porque da esta calificación?
5. Después de su pago, ¿El pedido fue programado con oportunidad?		
6. ¿Su factura fue correcta y enviada en tiempo?		
7. ¿Los complementos de pago fueron enviados en tiempo?		
8. ¿Recibe su estado de cuenta correcto y oportuno?		
9. ¿ El trato del personal de crédito y cobranza es amable?		

Logística	Calificación	¿Porque da esta calificación?
10. La entrega se realizó a tiempo?		
11. ¿La entrega fue completa?		
12. ¿Cumplimos con todos su requerimientos en la recepción de nuestro producto?		

General	Calificación	¿Porque da esta calificación?
13. En general, ¿Cómo calificaría nuestro servicio?		
14. En relación a la competencia, ¿Que calificación nos otorgaría?		

Comentarios

Nombre de quien evaluó	
Puesto	
Fecha	
Firma	

**Atentamente**

Vanessa Velázquez  
 Gerente de Calidad  
 Tel. 55 1610 2836  
 quejasysugerencias@energeticofusion.com