

**AYUDENOS A MEJORAR:** Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que les proporcionamos. Las respuestas serán puntuadas en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho

**1.- SATISFACCION** Por favor, indique el grado de satisfacción general con la empresa MAXCOLOR.

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

**2.-** Por favor, valore los siguientes atributos de la empresa:

**2.1 Buena calidad:**

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

**2.2 Calidad del servicio:**

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

**2.3 Profesionalidad:**

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

**2.4 Bien organizada:**

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

**2.5 Trato con el cliente:**

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

**3.- NUESTRA ATENCION AL PÚBLICO** Basándose en su experiencia, por favor, valore del 1 al 10 los siguientes aspectos del servicio de atención al cliente de MAXCOLOR

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

¿Cómo contactó con el servicio de atención al cliente?

Por teléfono		Por e-mail		En persona		Por fax	
--------------	--	------------	--	------------	--	---------	--

Si fue por teléfono ¿Cuánto tuvo que esperar aproximadamente para ser atendido?

- 1 Me atendieron enseguida
- 2 Unos tres minutos aproximadamente
- 3 Más de 5 minutos

3.1. La rapidez de respuesta fue a su criterio: (Lenta, rápida normal,... por favor valore del 1 al 10.

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

3.2. Rapidez en la respuesta por e-mail

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

3.3. Profesionalidad de la persona que le atendió.

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

3.4. Facilidad de contactar

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

¿Por qué motivo se puso en contacto con el servicio de atención al cliente? Otros (por favor, especifique)

- 1 Por problemas con el producto o servicio
- 2 Para pedir información sobre los productos
- 3 Porque no había recibido el producto

Explique otros:

**4.- INCIDENCIAS** ¿Has tenido alguna incidencia con el servicio que te gustaría comentar? (Incidencia técnica, de producción o de facturación).

¿Se resolvió la incidencia de forma satisfactoria? Valóralo del 1 al 10

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

**5.-WEB** ¿Qué opinas del **CONTENIDO** de nuestra web?

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

**5.1.** ¿Qué opinión le merece las herramientas de trabajo iLabnet, Bookmark, son útiles para su negocio?

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

¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia que nos ayude a mejorar la web o algún aspecto del servicio?

**6.-** Si ha participado alguna vez en los **SEMINARIOS** responda por favor a las siguientes cuestiones:

**6.1.** Calidad de las instalaciones

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

**6.2.** Puntue los temas tratados

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

¿Algún comentario adicional acerca del evento?

**7. MEJORA** ¿En qué áreas o departamentos deberíamos mejorar?

- 1 Analógico
- 2 Digital
- 3 Almacén
- 4 Informática
- 5 Taller de encuadernación
- 6 Atención al cliente
- 7 Facturación

¿Por qué?

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

NOMBRE Y APELLIDOS:

NOMBRE DE LA EMPRESA:

LOCALIDAD:

E-MAIL:

TELÉFONO/FAX: