

Encuesta satisfacción clientes - 2013

EMYP	ESCRIBANO MAQUINARIA Y PINTURAS
-------------	--



		IMPORTANCIA				SATISFACCIÓN				VALORACIÓN respecto a la COMPETENCIA			
		No sabe / No contesta	Poco importante	Importante	Muy importante	No sabe / No contesta	Peor de lo esperado	Tal como esperaba	Mejor de lo esperado	No sabe / No contesta	SUCITESA es PEOR	SUCITESA es SIMILAR	SUCITESA es MEJOR
		---	1	3	5	---	1	3	5	---	1	3	5
1	Atención telefónica (Valore trato recibido, profesionalidad, etc)												
2	Equipo comercial (Valore disponibilidad, comunicación, capacidad de respuesta)												
3	Reclamaciones (Valore gestión, rapidez en la respuesta, facilidad en la reposición)												
4	Requisitos particulares del cliente (Valore cumplimiento de los acuerdos puntuales establecidos con usted)												
5	Facturación (Valore servicio global, ausencia de errores)												
6	Surtido de productos (Valore amplitud y variedad de los productos ofertados, valore si catálogo es adecuado a sus necesidades)												
7	Relación Calidad / Precio (Valore si nuestra relación calidad/precio satisface sus expectativas)												
8	Información disponible (En la web, mediante catálogos, información sobre promociones, Fichas Técnicas y FDS)												
9	Calidad envíos (Valore el aspecto e identificación palets, ausencia de daños, doc.envío)												
10	Plazo de entrega (Puntualidad en las entregas)												
11	Servicio agencias de transporte (Valore calidad del servicio, puntualidad, trato)												
12	Valoración global de EMYP (Valore el resultado de su relación con EMYP)												

Comentarios Cliente