

## ANEXO 8

### ENCUESTA A CLIENTES

En “Grúas y Asistencia Guadalupe” nos estamos preocupando en brindarle un mejor servicio. Por ello, solicitamos su colaboración para responder este cuestionario. La información que nos proporcione nos será muy valiosa.

**INSTRUCCIONES:** El cuestionario consta de 4 secciones

Sección 1	Sección 2	Sección 3	Sección 4
Atención en Oficina	Atención Telefónica	Prestación del servicio de grúa	General (Favor de contestar independientemente de la sección que haya evaluado)

**Favor de contestar sólo aquella(s) sección(es) en las que se haya visto involucrado(a). Marque con una X la respuesta con la que esté de acuerdo, se le pide de la manera más atenta que no deje ninguna respuesta sin responder de acuerdo a la sección que usted vaya a evaluar.**

#### SECCION 1

1.0- ¿Cómo califica usted los siguientes aspectos de la atención que recibió de parte del personal de oficina?

	Pésimo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Excelente 5
a) El precio estipulado por la prestación del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Disponibilidad del personal para ayudarlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Cortesía, comprensión y amabilidad del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Asesoramiento para resolver su problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Tiempo para efectuar su trámite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.- Si usted no quedo satisfecho con la atención brindada por la oficina de “Grúas y Asistencia Guadalupe” ¿Qué comentarios agregaría para brindarles una mejor atención?

---

---

---

## SECCION 2

2.0- ¿El servicio de grúa arribo dentro del tiempo estipulado por el operador telefónico?

No Si

2.1- De haber contestado “NO” en la pregunta anterior, lo mantuvieron informado de los cambios en el tiempo de arribo.

No Si

2.2- En caso que su decisión haya sido otra, ¿Le informan del cambio de precios antes de realizar el servicio?

Si No

2.3.- ¿Cómo califica usted los siguientes aspectos de la atención telefónica recibida por parte del operador telefónico?

	<b>Excelente</b>	<b>Pésimo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	
a) Tiempo de contestación de su llamada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Disposición de hacer lo necesario para ayudarlo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Cortesía, comprensión y amabilidad por parte del operador telefónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Capacidad de solucionar problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.4- ¿Qué comentarios agregaría para mejorar la atención telefónica recibida por el operador telefónico?

---

---

---

---

### SECCION 3

3.0- ¿Cómo califica usted los siguientes aspectos del servicio de Grúa y mecánica básica recibidos por parte del operador de la grúa?

	<b>Excelente</b>	<b>Pésimo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	
a) Apariencia de la grúa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Experiencia del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Cortesía, amabilidad y comprensión del operador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Seguridad y responsabilidad con su vehículo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Solución rápida del problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.1- Si usted no quedo satisfecho con el servicio brindado por el personal de grúa y mecánica básica ¿Qué debe hacer nuestro personal para brindarle un mejor servicio?

---

---

---

---

**SECCION 4**

	<b>Pésimo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	
<b>Excelente</b>					
4.0- ¿En general que opina sobre la calidad del servicio proporcionado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.1- Menciona cuáles son los motivos por los cuales solicitaste el servicio de “Grúas y Asistencia Guadalupe” (Precio, Experiencia, Rapidez, etc.)

---

---

---

---

4.2- Volvería a solicitar el servicio de “Grúas y Asistencia Guadalupe”

	<b>Si</b>	<b>No</b>
4.3-¿Por qué?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

---

---

Agradecemos su participación e igualmente el que nos proporcione de forma correcta su nombre, teléfono y los siguientes datos de su vehículo, con el fin de verificar nuestra base de datos para su mejor servicio:  
Marca: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_ Placas: \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_  
Color \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Tel.(s) (incluyendo lada):  
\_\_\_\_\_

CREO QUE ESTE CUADRO NO DEBE ESTAR PRESESTE PERO TE LO DEJO  
DE TODAS FORMAS

**Solo para uso exclusivo de la empresa.**

**Atendió personalmente:** \_\_\_\_\_ **Atendió Teléfono:** \_\_\_\_\_  
**Operador de grúa:** \_\_\_\_\_ **Grúa No.** \_\_\_\_\_ **Folio de Asistencia o Servicio:** \_\_\_\_\_  
**Empresa:** \_\_\_\_\_

*Cursiva: Calificar en encuesta telefónica*

2.- *¿Su vehículo fue entregado conforme a todas las características señaladas en el inventario?*

Si      No