

Inquérito de Satisfação a Clientes

Nós estamos constantemente preocupados com a Qualidade dos nossos produtos e serviços e com a satisfação dos nossos clientes e por isso a vossa opinião é para nós de extrema importância. Assim, agradecemos que respondesse ao questionário, assinalando com “X” a opção que lhe parece mais adequada, de acordo com a grelha apresentada e o envio por e-mail: **opinião@centroassist.pt**

Identificação da Empresa Cliente

Nome:.....

Responsável pelo preenchimento:.....

Rubrica: Data:/...../.....

Nos pontos que se seguem indique com um “X” o grau que considera melhor caracterizar o nosso desempenho:

MI – Muito Insatisfeito; **I** – Insatisfeito; **S** – Satisfeito; **MS** – Muito Satisfeito

1.	Atendimento/Comunicação	MI	I	S	MS
Como classifica o nosso atendimento em termos de:					
1.1	Atendimento telefónico				
1.2	Simpatia e Cortesia				
1.3	Compreensão das suas necessidades				
1.4	Seguimento dado às suas solicitações				
1.5	Comparado com outros fornecedores, o grau de satisfação é:				
2.	Prestação do Serviço	MI	I	S	MS
Como classifica os nossos profissionais em termos de:					
2.1.	Prontidão na resposta às solicitações efectuadas				
2.2.	Entrega das encomendas no prazo previsto				
2.3.	Rapidez na resolução de eventuais reclamações				
2.4	Cortesia, consideração, respeito, amabilidade e atenção				
2.5	Comparado com outros fornecedores, o grau de satisfação é:				
3.	Produtos	MI	I	S	MS
Como classifica os nossos produtos em termos de:					
3.1.	Especificações do Produto/Qualidade				
3.2.	Preço/Qualidade				
3.3	Confiança/Garantia nos nossos produtos/serviços				
3.4	Comparado com outros fornecedores, o grau de satisfação é:				
4.	Avaliação Global dos nossos Serviços e Produtos	MI	I	S	MS
4.1	Grau da Vossa satisfação face aos produtos e serviços fornecidos				

Convictos de podermos continuar a melhorar os nossos produtos/serviços com o intuito de servi-lo da melhor forma, gostaríamos que colaborasse connosco, caso considere necessário, apresentando sugestões de melhoria, que achar conveniente.

Obrigado pela sua colaboração