



ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Código: RE-04-01
Rev: 02
Página 1 de 1

Con el objetivo de mejorar el servicio que prestamos a nuestros clientes, le rogamos su colaboración, para lo que le solicitamos responda el siguiente cuestionario colocando una X en la casilla bajo la puntuación asignada, así como en la importancia relativa que para usted tiene cada una de las preguntas. En ambos casos, 1 representa el peor de los valores y 5 el más elevado.

Cliente:

La encuesta puede ser anónima si usted prefiere no identificarse.

- Tipo de servicio evaluado:**
- Servicio Discrecional.
 - Servicio Escolar
 - Servicio Linea Regular

Aspectos a valorar por el cliente	Valoración				
	1	2	3	4	5
1. ¿Qué opinión le merece la puntualidad de nuestro servicio?					
2. ¿El trato recibido por nuestros conductores es satisfactorio?					
3. Si procede, ¿el trato recibido al contactar con nosotros fue bueno? (Información facilitada, respuesta rápida, etc.)					
4. ¿Qué opinión le merece la calidad de nuestros autobuses?					
5. ¿La limpieza de los autobuses es satisfactoria?					
6. Si procede, ¿Relación calidad /precio?					
7. En caso de reclamación, ¿la atención recibida fue buena?					
8. ¿Cuál es el grado de satisfacción global de nuestro servicio?					

De las preguntas anteriores, señale las dos que le parecen más importantes de cara a valorar los servicios prestados por GOMSERBUS:

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

Observaciones y sugerencias:

Gracias por su colaboración y no olvide remitirnos su encuesta por fax al número:981505019, email gomserbus@telefonica.net a través de uno de nuestros conductores o por correo a GOMSERBUS, C/Niso Rodríguez N°6-2º - 15800 - Melide

Valoración (a cubrir por GOMSERBUS)