**Apéndice 1 – Cuestionario de satisfacción del cliente**

\*\* VERSIÓN DE MUESTRA GRATIS \*\*

[nombre de la organización] está comprometida con lograr la plena satisfacción de nuestros clientes. Para ello, …

Primero defina qué tan importante (…) son para usted las siguientes características; y luego califíquelas (…).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nro. | *Factor de satisfacción del cliente* | *Importancia*  *(…)* | *Puntuación*  *(…)* |
|  | Calidad del producto/servicio |  |  |
|  | … |  |  |
|  | Cumplimiento de obligaciones contractuales |  |  |
|  | … |  |  |
|  | Comprensión y ayuda para definir solicitudes |  |  |
|  | … |  |  |
|  | Rapidez y cooperación de nuestro departamento administrativo financiero |  |  |
|  | … |  |  |
|  | Velocidad de resolución de reclamos |  |  |
|  | … |  |  |
|  | Soporte al cliente post-entrega del producto |  |  |
|  | … |  |  |

\*\* FIN DE MUESTRA GRATIS \*\*

Para descargar la versión completa de este documento haga clic aquí:  
<http://advisera.com/9001academy/es/documentation/cuestionario-de-satisfaccion-del-cliente/>