



## SATISFACCION DE CLIENTES

Página 1 de 3

<b>Cliente:</b>		<b>Responsable cumplimentación:</b>	<b>Fecha y firma:</b>		<b>Evaluación</b> Señalar las casillas elegidas 0: Excelente 1: Bien 2: Necesita mejora 3: Inaceptable			
Nº	<b>CUESTIONARIO</b>							
1	¿Cómo evaluaría la atención telefónica que recibe de CLX?				0	1	2	3
2	¿Cómo evaluaría la imagen de CLX?				0	1	2	3
3	¿Sus pedidos son revisados y confirmados de forma correcta por parte de nuestra organización?				0	1	2	3
4	¿Nuestros tiempos de respuesta son adecuados a sus necesidades?				0	1	2	3
5	¿La calidad de nuestros productos le resulta satisfactoria?				0	1	2	3
6	¿La información recibida de nuestro departamento de ingeniería, la considera adecuada?				0	1	2	3
7	¿La documentación de entrega de los productos, la considera adecuada?				0	1	2	3
8	¿Los plazos y métodos utilizados para la entrega y embalaje de los productos, los considera adecuados?				0	1	2	3
9	¿Los medios de transporte utilizados para la entrega de los productos, los considera adecuados?				0	1	2	3
10	¿Los trámites administrativos y gestión de cobros, los considera adecuados?				0	1	2	3



## SATISFACCION DE CLIENTES

Página 2 de 3

Anotaciones sobre necesidades y expectativas actuales y futuras (**utilizar dorso si es necesario**):

Resultados evaluación (totales):  
A cumplimentar por CLX



## SATISFACCION DE CLIENTES

Página 3 de 3

### Método

1.1. Las anotaciones correspondientes a los cuestionarios de cada cliente realizarán marcando la casilla afectada según la siguiente tabla:

Casilla	DEMERITO	DISPOSICION	ANOTACION
0	0 pto.	Excelente	0
1	0 pto.	Bien	0
2	1 pto.	Necesita mejora	1
3	2 pto.	Inaceptable	2

1.2. Los resultados del análisis de datos de los distintos cuestionarios se registran en la casilla correspondiente aplicando a cada cuestionario la fórmula siguiente:

$$\% \text{ Implantación sistema} = \frac{(\text{N}^{\circ} \text{ criterios evaluados} \times 2) - (\text{Suma de deméritos de los criterios evaluados})}{(\text{N}^{\circ} \text{ criterios evaluados} \times 2)} \times 100$$

1.3. Los datos correspondientes al índice de satisfacción, se extraen del indicador **I-6** que se define en el documento **CLX DA 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**.

1.4. Finalmente se registra un análisis global del índice de satisfacción de clientes.

CLIENTES	RESPONSABLES CUMPLIMENTACION	FECHAS	Anotaciones cuestionario				Análisis cuestionario	Indice satisfacción
			0	1	2	3	Resultado	Resultado
<b>ANALISIS GLOBAL DE SATISFACCION DE CLIENTES</b>								