****

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACIÓN DEL CLIENTE**

**FO-ABA-CC-11**

**REV.00**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Por favor dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

Esta encuesta dura aproximadamente cinco minutos y será revisada por las Gerencias, Dirección General y Área de Calidad de ABA

**Por favor ayúdenos a mejorar!**

1. ¿Cómo le pareció el servicio brindado durante su despacho de mercancía?

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo

2. ¿El tiempo en que le fue informado sobre el estado de su mercancía durante su despacho?

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo

3. ¿Su ejecutivo de cuenta, como lo atendió durante el proceso de importación o exportación?

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo

**Satisfacción**

4. ¿Recomendaría nuestros servicios?

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo

5. ¿Su mercancía llego a su destino sin ningún problema?

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo

1. Califique cada uno de los siguientes conceptos en donde 1 es malo, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |
| Servicio |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Atención |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tiempo de despacho |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Personal que lo atendió |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Entrega de Cuenta de Gastos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Asesoría de personal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Otro\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. ¿La atención fue personalizada?

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo

**Intención de uso y recomendación**

1. ¿Volvería a realizar sus operaciones de comercio exterior con nosotros?

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo

1. ¿Le gustaría tener acceso a nuestro portal en donde pueda observar en tiempo real su despacho?

|  |
| --- |
|  |

1. ¿Recomendaría nuestros servicios?

|  |
| --- |
|  |

Empresa:

Elaboró:

Fecha: