

ENCUESTA ANONIMA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Estimado cliente, nos permitimos robarle unos minutos de su tiempo para solicitar su ayuda en contestar este breve cuestionario y así poder saber su grado de satisfacción con nuestra Escuela.

Su opinión es de máxima importancia para nosotros porque su satisfacción es nuestro primer objetivo.

PODRA DEPOSITAR ESTA ENCUESTA RELLENA EN EL BUZON DE SUGERENCIAS SITUADO EN LA PUERTA DE LA TIENDA

MARQUE EN LA CASILLA APROPIADA**1 ¿DESDE CUANDO ES USTED CLIENTE?**

1.1	MENOS DE 1 AÑO	
1.2	ENTRE 1 - 2 AÑOS	
1.3	ENTRE 2 - 4 AÑOS	
1.4	MAS DE 4 AÑOS	

2 ¿COMO NOS CONOCIO?

2.1	INTERNET	
2.2	OTROS ALUMNOS	
2.3	PRENSA - RADIO - TELEVISION	
2.4	CONOCIDOS	
2.5	ERA ANTIGUO CLIENTE	

3 ¿CUÁNTAS CLASES SEMANALES RECIBE?

3.1	UNA	
3.2	DOS	
3.3	MAS DE DOS	

4 ¿CUAL ES EL MONITOR QUE ACTUALMENTE LE IMPARTE LAS CLASES?

4.1	SONIA CARMONA	
4.2	FERNANDO OSBORNE	

5 ¿CUAL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL MONITOR?

5.1	EXCELENTE	
5.2	MUY BUENO	
5.3	NORMAL	
5.4	REGULAR	
5.5	MALO	

6 SI HA CONTESTADO MALO O REGULAR, DIGANOS LA RAZON

7 ¿CUAL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON NUESTRAS INSTALACIONES?

7.1	EXCELENTE	
7.2	MUY BUENO	
7.3	NORMAL	
7.4	REGULAR	
7.5	MALO	

SI HA CONTESTADO MALO O REGULAR, DIGANOS LA RAZON

8 SOBRE LAS CLASES		MALO	REGULAR	NORMAL	BUENO	EXCELENTE
8.1	CALIDAD DE LAS CLASES					
8.2	PRECIO DE LAS CLASES					
8.3	FUNCIONALIDAD DE LAS CLASES					
8.4	VALORACION DE LAS CLASES					
9 ASPECTOS COMERCIALES		MALO	REGULAR	NORMAL	BUENO	EXCELENTE
9.1	FACILIDAD DE CONTACTAR CON PERSONAL DE LA ESCUELA					
9.2	COMPETENCIA TECNICA DEL PROFESOR					
9.3	TRATO DEL PROFESOR					
9.4	COMPETENCIA TECNICA DEL PERSONAL DE LA OFICINA					
10 ATENCION AL CLIENTE		MALO	REGULAR	NORMAL	BUENO	EXCELENTE
10.1	ATENCION RECIBIDA					
10.2	RAPIDEZ EN LA RESPUESTA					
10.3	SI NO SE RESUELVE EN EL MOMENTO, ¿DEVUELVEN LA LLAMADA?					
10.4	TRATO RECIBIDO Y RESOLUCION DE DUDAS					
11 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS		MALO	REGULAR	NORMAL	BUENO	EXCELENTE
11.1	FACTURACION CORRECTA					
11.2	RESOLUCION DE PROBLEMAS					
11.3	CLARIDAD EN LA FACTURACION					
11.4	ATENCION RECIBIDA					
12 ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL QUE LE ATIENDE LO HACE DE FORMA PROFESIONAL Y LE RESUELVE LAS PREGUNTAS QUE LES PLANTEA?						
12.1	EXCELENTE					
12.2	MUY BUENO					
12.3	NORMAL					
12.4	REGULAR					
12.5	MALO					
13 ¿QUE LE PARECE EL HORARIO DE ATENCIÓN?						
13.1	EXCELENTE					
13.2	MUY BUENO					
13.3	NORMAL					
13.4	REGULAR					
13.5	MALO					
14 ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA RECOGE DE MANERA ADECUADA SUS RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS?						
14.1	EXCELENTE					
14.2	MUY BUENO					
14.3	NORMAL					
14.4	REGULAR					
14.5	MALO					
15 ¿RECOMENDARIA LA ESCUELA A OTRAS PERSONAS?						
15.1	SI					
15.2	POSIBLEMENTE					
15.3	NO ES PROBABLE					
15.4	NO					
16 COMENTARIOS, QUEJAS, SUGERENCIAS QUE NOS AYUDEN A MEJORAR EN NUESTRO SERVICIO						