ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INFORMACIÓN GENERAL

RAZÓN SOCIAL Cartulinas CMPC S.A.
DIRECCIÓN Balmaceda 8500, Valdivia

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Por favor seleccionar el producto de Promaíz S.A. que actualmente utiliza. De emplear múltiples productos indicar cada uno:

- ☐ Almidones Cationicos
- ☑ Almidones Oxidados
- ☑ Almidones Nativos
- ☐ Almidones Hidrolizados
- ☐ Jarabe de Glucosa
- ☐ Jarabe de Maltosa
- ☐ Maltodextrinas
- ☐ Gluten Feed
- ☐ Gluten Meal
- ☐ Torta de Germen
- ☐ Aceite

¿Cómo calificaría los siguientes parámetros?

-Calidad de los productos: Buena
-Presentación y rotulación de los productos (envases y etiquetados): Bueno

Sugerencias y/o comentarios

LOGÍSTICA

¿Cómo evaluaria los tiempos de entrega de los productos?

Buena

¿Cómo calificaría la calidad de la documentación que acompaña la entrega de los productos?

Buena

¿Cómo evaluaria el seguimiento de un pedido ante un reclamo?

Buena

¿Cómo evaluaría el servicio de transporte, en cuanto a los siguientes criterios?

-Presentación: Buena
-Cortesia: Buena
-Puntualidad: Buena

Sugerencias y/o comentarios

ATENCION COMERCIAL

Atención personal

¿Considera que su vendedor comprendió su requerimiento cada vez que lo solicitó?

SI

¿Cómo evaluaría la asistencia de ventas, teniendo en cuenta los siguientes criterios?

-Rapidez en la atención: Buena
-Trato personal recibido: Buena
-Asesoramiento comercial: Buena
-Conocimiento y el seguimiento de la situación de un pedido: Buena

Sugerencias y/o comentarios

Atención telefónica

¿Cómo evaluaría el recibimiento telefónico de Promaiz S.A., teniendo en cuenta los siguientes criterios?

-Cortesia de la recepción: Buena
-Rapidez en la respuesta a su pedido: Buena
-Claridad en la respuesta a su pedido: Buena
-Rapidez en la respuesta a dudas: Buena

Sugerencias y/o comentarios

Atención por correo electronico

¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos?

-Tenor de la respuesta: Buena
-Plazo de respuesta: Buena
-Claridad en la información recibida: Buena

Sugerencias y/o comentarios

RECLAMOS - RECHAZOS

¿Ha tenido algún problema con los productos de Promaiz S.A.?

SI

En caso de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, responda ¿Cómo evaluaría la capacidad de respuesta ante rechazos/reclamos, teniendo en cuenta los siguientes criterios?

-Disponibilidad de atender su reclamo: Buena
-Tiempo de reacción a su reclamo: Buena
-Tiempo de solución: Buena
-Solución final del problema: Buena

Sugerencias y/o comentarios

Sólo tuvimos un reclamo, para el cual se tomaron acciones y no se ha vuelto a repetir

CONCLUSIÓN

¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los siguientes aspectos de Promaiz S.A.?

-Facilidad de comunicación: Satisfecho
-Condiciones de pago: Satisfecho
-Calidad de los productos: Satisfecho
-Servicio al cliente: Satisfecho
-Solución de problemas: Satisfecho

Por favor indique, ¿Qué es lo que más valora de Promaíz S.A.?

Cumplimiento de fechas ante solicitud de pedidos

¿Qué oportunidades de mejora percibe con Promaíz S.A.?