ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INFORMACIÓN GENERAL

RAZÓN SOCIAL QUIMICA ITALQUIM S.A.
DIRECCIÓN CAMINO LO RUIZ 5200 RENCA - SANTIAGO.-

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

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

- [x] Almidones Cationicos
- [x] Almidones Oxidados
- [x] Almidones Nativos
- [x] 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?

Excelente

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

Excelente

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

Excelente

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

-Presentación: Excelente

-Cortesia: Excelente

-Puntualidad: Excelente

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: Excelente

-Trato personal recibido: Excelente

-Asesoramiento comercial: Excelente

-Conocimiento y el seguimiento de la situación de un pedido: Excelente

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: Excelente

-Rapidez en la respuesta a su pedido: Excelente

-Claridad en la respuesta a su pedido: Excelente

-Rapidez en la respuesta a dudas: Excelente

Sugerencias y/o comentarios

Atención por correo electronico

¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos?

-Tenor de la respuesta: Excelente

-Plazo de respuesta: Buena

-Claridad en la información recibida: Excelente

Sugerencias y/o comentarios

RECLAMOS - RECHAZOS

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

NO

¿Cómo evaluaría la capacidad de respuesta ante rechazos/reclamos, teniendo en cuenta los siguientes criterios?

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

Sugerencias y/o comentarios

CONCLUSIÓN

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

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

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

SU COMPROMISO CON SUS CLIENTES, EN ESTE CASO ITALQUIM

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

UN BUEN PROVEEDOR CONFIABLE PARA FORMAR FUERTES LAZOS COMERCIALES