



Encuesta de Satisfacción del Cliente

VISITA

No. 000000

¡ Brindarle una **mejor atención** cada día es nuestra **principal misión!**

Por ello le agradeceremos dedicar unos minutos de su tiempo en contestar las siguientes preguntas.

Tenga por seguro que apreciamos su franqueza y sinceridad, ya que su opinión es la mejor dirección para que construyamos un mejor futuro para USTED

1. En general ¿Qué tan satisfecho está usted con su experiencia en esta visita?

Totalmente Satisfecho Muy Satisfecho Algo Satisfecho Algo Insatisfecho Muy Insatisfecho

2. ¿Fue usted recibido oportunamente por una recepcionista al entrar por la Distribuidora?

SI NO

3. ¿Cómo calificaría la actitud y el nivel de atención de bienvenida?

Buena Regular Mala

4. ¿El vendedor tomo en cuentas sus necesidades personales para ayudarle a seleccionar su vehículo?

SI NO

5. ¿El vendedor le presentó las características y la funcionalidad del (los) vehículo (s) de su interés en función de sus necesidades?

SI NO

6. ¿Cómo calificaría el nivel de conocimiento que demostró el vendedor acerca del (los) vehículo (s) de su interés?

Buena Regular Mala

7. ¿Realizó prueba de manejo?

Si No quiso No le ofrecieron

8. Responder solo si respondió SI en la pregunta anterior. ¿La prueba de manejo ayudó en su decisión de compra?

SI NO

9. ¿El vendedor presentó de manera clara las diferentes opciones de pago para comprar su vehículo?

SI NO

10. si tiene algún comentario que nos haga mejorar, favor de anotarlo

¡¡¡Gracias!!! por hacer **EQUIPO** con nosotros y **AYUDARNOS** a ser **MEJORES** para **USTED**

Nombre del Cliente _____

Tel: _____ e-mail: _____

Vendedor _____ Fecha _____

Datos exclusivos para ser llenados por la recepcionista por observación de piso

1) Día de la vista

Lunes

Martes

Miércoles

Jueves

Viernes

Sábado

Domingo

2) Cliente

Nuevo

Cliente anterior

3) Edad

18-25

26-35

36-45

46-55

4) Vehículo de interés

5) Medio por el que se enteró

Cliente

Servicio

Prensa

Sección amarilla

TV

Radio

Recomendado

Prueba de Manejo

Correo Directo

Pasaba

Vive por la zona

Sin clasificación

Folleto/Volante