





INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AO CLIENTE						
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO...		(preenchimento facultativo)				
CLIENTE :		MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INDIFERENTE	INSATISFEITO	SEM OPINIÃO FORMADA
Caso pretenda transmitir-nos outras informações relevantes, agradeceríamos que utilizasse o verso deste inquérito para essa finalidade, deixamos a continuação algumas ideias: <input checked="" type="checkbox"/> O que gostaria de ver melhorado para que continue a preferir-nos <input checked="" type="checkbox"/> Outras questões que gostaria de ver incluídas neste inquérito <input checked="" type="checkbox"/> Alguma reclamação / ou insatisfação que desejaria colocar <input checked="" type="checkbox"/> Alguma sugestão que gostaria de transmitir						
ATENDIMENTO						
Atendimento dos responsáveis da empresa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento do sector comercial empresa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento dos nossos técnicos		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento do sector administrativo / financeiro da empresa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento telefónico generalizado		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PRODUTOS / SERVIÇOS						
Qualidade dos produtos		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoio técnico		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apresentação comercial		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Variedade de produtos disponibilizados		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prazo de entrega		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistência Pós-venda		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competência logística		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMAÇÕES						
Informação técnica dos produtos/ serviços fornecidos ao(s) clientes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eficiência no tratamento de reclamações		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POLÍTICA COMERCIAL						
Relação preço / qualidade		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condições comerciais de fornecimento / pagamento		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Folhetos / informação publicitária disponibilizada		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLOBALMENTE, QUAL O VOSSO GRAU DE SATISFAÇÃO			A NOSSA EMPRESA COMPARATIVAMENTE COM A CONCORRÊNCIA			
<input type="checkbox"/> MUITO SATISFEITO <input type="checkbox"/> SATISFEITO <input type="checkbox"/> INDIFERENTE <input type="checkbox"/> INSATISFEITO, <u>QUAL O MOTIVO?</u>			<input type="checkbox"/> MELHOR <input type="checkbox"/> IGUAL <input type="checkbox"/> INDIFERENTE <input type="checkbox"/> PIOR, <u>QUAL O MOTIVO?</u>			
RECOMENDARIA NOSSA EMPRESA		PENSA CONTINUAR A UTILIZAR OS NOSSOS SERVIÇOS				
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO, <u>QUAL O MOTIVO?</u>		<input type="checkbox"/> CLARO QUE SIM <input type="checkbox"/> PROVAVELMENTE NÃO - <u>QUAL O MOTIVO?</u> <input type="checkbox"/> PROVAVELMENTE SIM <input type="checkbox"/> CLARO QUE NÃO - <u>QUAL O MOTIVO?</u> <input type="checkbox"/> TALVEZ SIM, TALVEZ NÃO				
QUAL O PRINCIPAL MOTIVO DE OPÇÃO PELA NOSSA EMPRESA			COMO TOMOU CONHECIMENTO DA NOSSA EMPRESA			
<input type="checkbox"/> QUALIDADE DOS PRODUTOS / SERVIÇOS <input type="checkbox"/> CAPACIDADE TÉCNICA <input type="checkbox"/> PROXIMIDADE GEOGRÁFICA <input type="checkbox"/> FLEXIBILIDADE <input type="checkbox"/> PREÇO MAIS BAIXO <input type="checkbox"/> PRAZOS DE PAGAMENTOS <input type="checkbox"/> PRAZOS DE ENTREGA <input type="checkbox"/> MELHOR RELAÇÃO PREÇO/QUALIDADE <input type="checkbox"/> ÚNICA ALTERNATIVA <input type="checkbox"/> OUTRA, QUAL ?			<input type="checkbox"/> PUBLICIDADE <input type="checkbox"/> REFERÊNCIAS PESSOAIS <input type="checkbox"/> CONTACTO DIRECTO COM OS NOSSOS PRODUTOS/SERVIÇOS NOUTRO LOCAL <input type="checkbox"/> CONTACTO DIRECTO VIA TELEFONE E-MAIL OU FAX COM A NOSSA EMPRESA <input type="checkbox"/> OUTRA, QUAL ?			
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA RESOLUÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO, PROBLEMA		<input type="checkbox"/> 1-3 DIA(S) <input type="checkbox"/> 1 MÊS <input type="checkbox"/> 1 SEMANA <input type="checkbox"/> SUPERIOR A 1 MÊS				