

Encuesta de satisfacción del cliente



Proyecto de iluminación sostenible

Estimado cliente,

Recientemente, Aura Light instaló una nueva solución de iluminación eficiente y sostenible en sus instalaciones.

Estamos llevando a cabo una revisión de nuestras prácticas empresariales y esperamos que usted nos pueda ayudar a mejorar nuestro servicio respondiendo a algunas preguntas rápidas. Se tarda aproximadamente 5 minutos en completar la encuesta.

Empresa:.....
 Nombre:.....
 Cargo:.....
 Teléfono:.....
 Correo electrónico:.....

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con nuestra empresa?

- 5- Muy satisfecho
 4- Satisfecho
 3- Ni satisfecho ni insatisfecho
 2- Algo insatisfecho
 1- Muy insatisfecho

2. ¿Cómo fue contactado por el representante de Aura?

- En persona
 Teléfono
 Correo electrónico
 Feria/Conferencia
 Otro

3. Califique su nivel de satisfacción con su representante comercial en las siguientes áreas:

Receptividad

- 5- Muy satisfecho
 4- Satisfecho
 3- Ni satisfecho ni insatisfecho
 2- Algo insatisfecho
 1- Muy insatisfecho

Profesionalidad

- 5- Muy satisfecho
 4- Satisfecho
 3- Ni satisfecho ni insatisfecho
 2- Algo insatisfecho
 1- Muy insatisfecho

Comprensión de mis necesidades

- 5- Muy satisfecho
 4- Satisfecho
 3- Ni satisfecho ni insatisfecho
 2- Algo insatisfecho
 1- Muy insatisfecho

4. ¿Quedó satisfecho con la rapidez de respuesta a sus necesidades?

- 5- Muy satisfecho
 4- Satisfecho
 3- Ni satisfecho ni insatisfecho
 2- Algo insatisfecho
 1- Muy insatisfecho

5. ¿Le presentaron el proyecto sostenible de forma clara y transparente?

- 5- Muy satisfecho
 4- Satisfecho
 3- Ni satisfecho ni insatisfecho
 2- Algo insatisfecho
 1- Muy insatisfecho



6. ¿Qué nivel de satisfacción tiene con las siguientes características de nuestro proyecto?

<input checked="" type="radio"/> Sostenibilidad	<input type="checkbox"/> 5- Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> 4- Satisfecho	<input type="checkbox"/> 3- Ni satisfecho ni insatisfecho	<input type="checkbox"/> 2- Algo insatisfecho	<input type="checkbox"/> 1- Muy insatisfecho
<input checked="" type="radio"/> Relación calidad/precio	<input type="checkbox"/> 5- Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> 4- Satisfecho	<input type="checkbox"/> 3- Ni satisfecho ni insatisfecho	<input type="checkbox"/> 2- Algo insatisfecho	<input type="checkbox"/> 1- Muy insatisfecho
<input checked="" type="radio"/> Seguimiento post-venta	<input type="checkbox"/> 5- Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> 4- Satisfecho	<input type="checkbox"/> 3- Ni satisfecho ni insatisfecho	<input type="checkbox"/> 2- Algo insatisfecho	<input type="checkbox"/> 1- Muy insatisfecho
<input checked="" type="radio"/> Instalación y entrega	<input type="checkbox"/> 5- Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> 4- Satisfecho	<input type="checkbox"/> 3- Ni satisfecho ni insatisfecho	<input type="checkbox"/> 2- Algo insatisfecho	<input type="checkbox"/> 1- Muy insatisfecho
<input checked="" type="radio"/> Comodidad visual	<input type="checkbox"/> 5- Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> 4- Satisfecho	<input type="checkbox"/> 3- Ni satisfecho ni insatisfecho	<input type="checkbox"/> 2- Algo insatisfecho	<input type="checkbox"/> 1- Muy insatisfecho

7. ¿Qué importancia tienen las siguientes características a la hora de planificar un proyecto/inversión sostenible?

<input checked="" type="radio"/> Sostenibilidad	<input type="checkbox"/> 5- Extremadamente importante	<input type="checkbox"/> 4- Muy importante	<input type="checkbox"/> 3- Algo importante	<input type="checkbox"/> 2- No muy importante	<input type="checkbox"/> 1- Nada importante
<input checked="" type="radio"/> Relación calidad/precio	<input type="checkbox"/> 5- Extremadamente importante	<input type="checkbox"/> 4- Muy importante	<input type="checkbox"/> 3- Algo importante	<input type="checkbox"/> 2- No muy importante	<input type="checkbox"/> 1- Nada importante
<input checked="" type="radio"/> Seguimiento post-venta	<input type="checkbox"/> 5- Extremadamente importante	<input type="checkbox"/> 4- Muy importante	<input type="checkbox"/> 3- Algo importante	<input type="checkbox"/> 2- No muy importante	<input type="checkbox"/> 1- Nada importante
<input checked="" type="radio"/> Instalación y entrega	<input type="checkbox"/> 5- Extremadamente importante	<input type="checkbox"/> 4- Muy importante	<input type="checkbox"/> 3- Algo importante	<input type="checkbox"/> 2- No muy importante	<input type="checkbox"/> 1- Nada importante
<input checked="" type="radio"/> Comodidad visual	<input type="checkbox"/> 5- Extremadamente importante	<input type="checkbox"/> 4- Muy importante	<input type="checkbox"/> 3- Algo importante	<input type="checkbox"/> 2- No muy importante	<input type="checkbox"/> 1- Nada importante
<input checked="" type="radio"/> Otros	<input type="checkbox"/> 5- Extremadamente importante	<input type="checkbox"/> 4- Muy importante	<input type="checkbox"/> 3- Algo importante	<input type="checkbox"/> 2- No muy importante	<input type="checkbox"/> 1- Nada importante

.....

8. Por favor, evalúe su nivel de satisfacción con el servicio al cliente en las siguientes áreas:

<input checked="" type="radio"/> La facilidad de ponerse en contacto con el departamento de Atención al Cliente	<input type="checkbox"/> 5- Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> 4- Satisfecho	<input type="checkbox"/> 3- Ni satisfecho ni insatisfecho	<input type="checkbox"/> 2- Algo insatisfecho	<input type="checkbox"/> 1- Muy insatisfecho
<input checked="" type="radio"/> Respuesta a su petición	<input type="checkbox"/> 5- Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> 4- Satisfecho	<input type="checkbox"/> 3- Ni satisfecho ni insatisfecho	<input type="checkbox"/> 2- Algo insatisfecho	<input type="checkbox"/> 1- Muy insatisfecho
<input checked="" type="radio"/> Resolución de problemas	<input type="checkbox"/> 5- Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> 4- Satisfecho	<input type="checkbox"/> 3- Ni satisfecho ni insatisfecho	<input type="checkbox"/> 2- Algo insatisfecho	<input type="checkbox"/> 1- Muy insatisfecho

9. Comparándolo con ofertas similares de otras empresas, ¿cómo calificaría la de Aura?

- 5 - Mucho mejor
 4 - Algo mejor
 3 - Más o menos igual
 2 - Algo peor
 1 - Mucho peor

10. ¿Qué posibilidades tenemos de que nos elija para un nuevo proyecto de iluminación sostenible?

- 5 - Muy probable
 4 - Algo probable
 3 - Ni probable ni improbable
 2 - Algo improbable
 1 - Muy improbable

11. ¿Qué probabilidad hay de que recomiende nuestra empresa a otras personas?

- 5 - Muy probable
 4 - Algo probable
 3 - Ni probable ni improbable
 2 - Algo improbable
 1 - Muy improbable

12. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar nuestra oferta?

Comentarios

.....

.....



Por favor, devuelva esta encuesta por correo electrónico.

Muchas gracias por su confianza y su tiempo. Nuestro equipo está a su disposición.

Saludos cordiales,

Equipo Aura Light



Aura Light Spain S.L.
 Pau Claris, 119, 1º 1ª
 08009 Barcelona España
 Teléfono: +34 93 272 69 49
 Fax +34 93 551 48 59
 info@auralight.es, www.auralight.es

Aura Light France SARL
 17 Rue Paradis
 13001 Marseille, France
 Tél. : +33 (0)4 91 52 14 30
 Fax : +33 (0)4 91 52 16 40
 info@auralight.fr, www.auralight.fr

Aura S.r.l.
 Viale Roma 9/A
 40024 Castel San Pietro Terme (BO), Italia
 Telefono: +39 051 94 81 50
 Fax: +39 051 94 16 31
 info@auralight.it, www.auralight.it

