**Encuesta de satisfacción para aplicar a los clientes de las FGNE.**

Estimado cliente, agradecemos que complete la siguiente encuesta, la cual nos permitirá brindarles un mejor servicio.

1. ¿Con qué frecuencia son realizadas encuestas de satisfacción por la empresa que le brinda servicios?

Seleccione la frecuencia

\_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_ Trimestral \_\_\_\_\_ Mensual

\_\_\_\_\_ Cada vez que usted recibe un pedido.

1. ¿Tiene usted constancia de que sus quejas y sugerencias son una de las bases fundamentales de los planes de mejora en la empresa de la que recibe los servicios de comercio exterior? (Seleccione la opción considerada por usted).

\_\_\_\_\_ No se encuentra implementada una vía para realizar quejas y sugerencias.

\_\_\_\_\_ Se encuentra implementada una vía para realizar quejas y sugerencias, pero estas no son tomadas en cuenta.

\_\_\_\_\_ Las quejas y sugerencias son contestadas, pero aparentemente no existen mejorías. \_\_\_\_ Se observan mejorías a partir de las quejas y sugerencias presentadas

1. ¿Considera usted que sus pedidos son cumplimentados de forma

perfecta?

\_\_\_\_ Sí \_\_\_\_ No

- Surtidos \_\_\_\_ B \_\_\_\_ R \_\_\_\_ M

- Completos \_\_\_\_ B \_\_\_\_ R \_\_\_\_ M

- Calidad \_\_\_\_ B \_\_\_\_ R \_\_\_\_ M

- Entrega en el lugar pactado) \_\_\_\_ B \_\_\_\_ R \_\_\_\_ M

Si no se cumple alguno de estos 4 parámetros no se consideran pedidos perfectos.

Seleccione la opción considerada por usted

1. ¿Tiene usted acceso permanente al estado de sus pedidos?

Seleccione la opción considerada por usted.

\_\_\_\_\_ No

\_\_\_\_\_ Siempre y cuando visite la empresa importadora.

\_\_\_\_\_ Sí, mediante vía telefónica cada vez que lo solicito

\_\_\_\_\_ Sí, mediante correo electrónico cada vez que lo solicito

\_\_\_\_\_ Sí, mediante un sistema automatizado que me permite conocer en tiempo real el estado de mis pedidos.

1. ¿Se siente usted bien atendido?

Seleccione la opción considerada por usted

\_\_\_\_ No \_\_\_\_ Sí