



Prezado Cliente,

Estamos interessados em melhorar, cada vez mais, o atendimento que prestamos a você. Portanto é fundamental saber sua opinião sobre nossos produtos/serviços, pois somente assim podemos detectar nossas falhas e corrigi-las, proporcionando maior satisfação.

Por isso, solicitamos que preencha este questionário para avaliarmos o seu grau de satisfação com relação aos nossos produtos/Serviços e o que você considera mais importante, quando nos procura.

### Instruções

Indique o seu Grau de satisfação com os aspectos relacionados no questionário, assim como Grau de importância que você atribui a estes mesmos aspectos. Para isso, marque o número correspondente à sua avaliação: O número 4 significa que você está muito satisfeito e/ou que o aspecto é muito importante. O número 1 significa que você está muito insatisfeito e/ou que o aspecto não tem a menor importância. Os números 2 e 3 são posições intermediárias.

Grau de Satisfação	Muito Satisfeito	4	Satisfeito	3	Insatisfeito	2	Muito Insatisfeito	1
Grau de Importância	Muito Importante	4	Importante	3	Pouco importante	2	Nada Importante	1

Aspectos:

Atendimento Comercial		1	2	3	4
CORTESIA: Demonstra educação e cordialidade.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
EFICIÊNCIA: Resolve o problema no primeiro contato.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
RECEPTIVIDADE: Responde a todas solicitações, reclamações e sugestões.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				

Produto		1	2	3	4
APRESENTAÇÃO: O produto revela aparência e formato adequados.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
QUALIDADE: Atende as Expectativas.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				



<b>CONFIABILIDADE:</b> Problemas dentro da normalidade.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
<b>EMBALAGEM:</b> O Produto é bem protegido e pode ser armazenado adequadamente.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
<b>PRAZO DE ENTREGA:</b> Na data combinada.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
<b>PREÇO:</b> É competitivo com relação ao Mercado	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
<b>FORMA DE PAGAMENTO:</b> Proporciona Condições satisfatórias e flexibilidade de negociações	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				

Departamento Técnico		1	2	3	4
NIVEL DE ATENDIMENTO: Demonstra conhecimento técnico satisfatório.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
EFICIENCIA: Soluciona os problemas detectados.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
CORTESIA: Demonstra educação e cordialidade.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
CREDIBILIDADE: Transmite segurança na solução dos problemas.	Grau de Importância				
	Grau de Satisfação				



Departamento Comercial		1	2	3	4
ATENDIMENTO: Demonstra educação e cordialidade.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
CONTATOS: São constantes.	Grau de Satisfação				
	Grau de Importância				
CREDIBILIDADE: Cumpre com o que foi prometido.	Grau de Importância				
	Grau de Satisfação				



Comentários:

<b>EMPRESA:</b>
<b>NOME:</b>
<b>CARGO:</b>