



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código F-COM-001
Versión: 02
Fecha: 30/06/2018
Hoja 1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL

RAZÓN SOCIAL Cartocor Chile

DIRECCIÓN Ruta 5 sur km 62.5 San Francisco Mostazal

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Por favor seleccionar el producto de Promaíz S.A. que actualmente utiliza. De emplear múltiples productos indicar cada uno:

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ Almidones Cationicos | ☐ Jarabe de Glucosa | ☐ Gluten Feed |
| ☐ Almidones Oxidados | ☐ Jarabe de Maltosa | ☐ Gluten Meal |
| ☒ Almidones Nativos | ☐ Maltodextrinas | ☐ Torta de Germen |
| ☐ Almidones Hidrolizados | | ☐ Aceite |

¿Cómo calificaría los siguientes parámetros?

-Calidad de los productos: Excelente

-Presentación y rotulación de los productos

(envases y etiquetados): Excelente

Sugerencias y/o comentarios

Muy buena presentación del envase, orejas resistentes todo muy buena calidad.

LOGÍSTICA

¿Cómo evaluaría los tiempos de entrega de los productos?

Excelente

¿Cómo calificaría la calidad de la documentación que acompaña la entrega de los productos?

Excelente

¿Cómo evaluaría el seguimiento de un pedido ante un reclamo?

Excelente

¿Cómo evaluaría el servicio de transporte, en cuanto a los siguientes criterios?

-Presentación: Excelente

-Cortesía: Excelente

-Puntualidad: Excelente

Sugerencias y/o comentarios



ATENCION COMERCIAL

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código:F-COM-001
Versión:02
Fecha:30/06/2018
Hoja:2 de3

Atención personal

¿Considera que su vendedor comprendió su requerimiento cada vez que lo solicitó?

SI

¿Cómo evaluaría la asistencia de ventas, teniendo en cuenta los siguientes criterios?

- Rapidez en la atención: Excelente
- Trato personal recibido: Excelente
- Asesoramiento comercial: Excelente
- Conocimiento y el seguimiento de la situación de un pedido: Excelente

Sugerencias y/o comentarios

Quiero Felicitar al equipo de trabajo de Promaiz por ser muy capaces de entregar soluciones Rápidas administrativas y operativas en momentos que tuvimos urgencias tanto como en cambio de Formato de bolsas, envolver las maxisacas, etc. La asistencia y servicio anduvo muy bien. Seguir así muy bien!!.

Atención telefónica

¿Cómo evaluaría el recibimiento telefónico de Promaiz S.A., teniendo en cuenta los siguientes criterios?

- Cortesía de la recepción: Excelente
- Rapidez en la respuesta a su pedido: Excelente
- Claridad en la respuesta a su pedido: Excelente
- Rapidez en la respuesta a dudas: Excelente

Sugerencias y/o comentarios

Coloco excelente por que siempre el ejecutivo y gerente de ventas están atento a responder nuestras necesidades, dudas y solucionar en el Día cualquier problema que se presente.

Atención por correo electronico

¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos?

- Tenor de la respuesta: Excelente
- Plazo de respuesta: Excelente
- Claridad en la información recibida: Excelente

Sugerencias y/o comentarios

Coloco excelente por que siempre el ejecutivo y gerente de ventas están atento a responder nuestras necesidades, dudas y solucionar en el Día cualquier problema que se presente.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-COM-001
Versión: 02
Fecha: 30/06/2018
Hoja: 3 de 3

RECLAMOS - RECHAZOS

¿Ha tenido algún problema con los productos de Promaiz S.A.?

NO

En caso de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, responda ¿Cómo evaluaría la capacidad de respuesta ante rechazos/reclamos, teniendo en cuenta los siguientes criterios?

- Disponibilidad de atender su reclamo: Seleccionar
- Tiempo de reacción a su reclamo: Seleccionar
- Tiempo de solución: Seleccionar
- Solución final del problema: Seleccionar

Sugerencias y/o comentarios

CONCLUSIÓN

¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los siguientes aspectos de Promaiz S.A.?

- Facilidad de comunicación: Satisfecho
- Condiciones de pago: Satisfecho
- Calidad de los productos: Satisfecho
- Servicio al cliente: Satisfecho
- Solución de problemas: Satisfecho

Por favor indique, ¿Qué es lo que más valora de Promaiz S.A.?

El Servicio online a cualquier hrs.

¿Qué oportunidades de mejora percibe con Promaiz S.A.?

Tener el stock a mano, ante cualquier quiebre de stock que tengamos, eso nos da tranquilidad.