

ANEXO I – PI 06

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

REV.: 00

A presente pesquisa tem por objetivo o aprimoramento da qualidade de nossos serviços.

Escolha abaixo, como você avalia os seguintes itens de nossa empresa:

Nível de satisfação	1- Péssimo	2- Ruim	3- Regular	4- Bom	5- Ótimo
---------------------	------------	---------	------------	--------	----------

ITEM DE AVALIAÇÃO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO					
	NA	1	2	3	4	5
01- Como você classifica a cordialidade dos atendentes?						
02- Como você classifica a clareza das informações recebidas?						
03- Como você classifica a agilidade no atendimento?						
04- Como você classifica o conhecimento técnico da equipe?						
05- Como você classifica o cuidado com seu veículo?						
06- Como você classifica o estado de organização, ordem e limpeza de nossas instalações (salas de espera, banheiros, pátio, etc.)?						
07 – Qual seu nível geral de satisfação com a Empresa?						
08 – Qual a probabilidade de você continuar a comprar nossos serviços?						
09 – Qual a probabilidade de você nos indicar para um amigo?						
10- Sugestões de Melhorias:						

Cliente: _____

Caso deseje um retorno deixe seu telefone: _____

Data: _____

Fone: () _____

Preenchimento da Unidade Terceira Visão :

SOMA DOS PONTOS = _____

MÉDIA PORCENTUAL = (SOMA DOS PONTOS / 45) X 100 = _____

COPIA CONTROLADA