



INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Como nossos Clientes, agradecemos que avaliassem a Qualidade dos nossos Produtos e Serviço, assinalando com um "X" a opção que lhes parece mais adequada na Classificação e de 1 a 3 com a importância que atribuem a cada critério.

Valorização – Nível de importância de cada um dos critérios apresentados
1-Pouco Importante 2- Importante 3- Muito Importante

Classificação - Nível de satisfação para cada um dos critérios
1 Insuficiente 2 Suficiente 3 Bom 4 Muito Bom ou **NA**- Não Aplicável

	Valorização	Classificação				
		1	2	3	4	NA
CRITÉRIO 1 - SERVIÇO TÉCNICO-COMERCIAL						
1 - Interpretação das necessidades do cliente						
2 - Rapidez e funcionalidade dos meios de comunicação						
3 - Empatia, simpatia e cordialidade dos técnicos-comerciais						
4 - Nível de conhecimento das matérias abordadas dos técnicos-comerciais						
5 - Serviço de apoio técnico ao cliente						
6 - Rapidez no fornecimento da proposta						
7 - Documentação técnica fornecida						
CRITÉRIO 2 - EXPEDIÇÃO DO PRODUTO						
1 - Tempo/Fiabilidade dos prazos de entrega						
2 - Informação sobre expedição do produto						
CRITÉRIO 3 - QUALIDADE DO PRODUTO						
1 - Qualidade do produto em geral						
2 - Fiabilidade do produto						
3 - Rigor / clareza e utilidade da informação técnica sobre o produto						
CRITÉRIO 4 - APOIO TÉCNICO						
1 - Prestação de Outros Serviços						
2 - Tratamento e Resolução de Reclamações						
CRITÉRIO 5 - ÁREA ADMINISTRATIVA						
1 - Rigor e Clareza da facturação						
2 - Resolução de problemas de facturação						
CRITÉRIO 6 - GESTÃO AMBIENTAL						
1 - Rigor e Clareza sobre a gestão dos resíduos associados aos equipamentos após fim de vida						

Se pretendesse novamente um produto semelhante adjudicaria à ECODEPUR, Lda? Sim Não

Recomendaria a ECODEPUR, Lda a outras pessoas? Sim Não

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Agradecemos o interesse e a atenção dispensados e solicitamos o envio do referido questionário, para o EMAIL: geral@ecodepur.pt.

Preenchimento Opcional

Empresa:	Preenchido por:	Função:	Assinatura:
----------	-----------------	---------	-------------