Questionário de satisfação de clientes

Indique qual o grau de satisfação relativamente à informação disponibilizada, uma escala de 1 a 4, em que *1 = Muito insatisfeitos* e *4 = Muito satisfeito.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Serviço de Atendimento** |  |  |  |  |
| Simpatia e disponibilidade para o atendimento |  |  |  |  |
| Tempo de resposta a pedidos de orçamento |  |  |  |  |
| Tempo de resposta a pedidos de informação |  |  |  |  |
| **Serviço de Faturação** |  |  |  |  |
| Exatidão das faturas relativamente aos orçamentos fornecidos |  |  |  |  |
| Disponibilidade para a resolução de problemas relativos à faturação |  |  |  |  |
| **Serviço/Qualidade** |  |  |  |  |
| Qualidade do serviço fornecido |  |  |  |  |
| Cumprimento dos prazos de entrega |  |  |  |  |
| Disponibilidade para a resolução de problemas, nomeadamente  de reclamações |  |  |  |  |
| Relação preço/qualidade |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alguma vez efetuou uma reclamação na nossa empresa?** | |  |
| Sim |  |  |
| Não |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Se respondeu sim à questão anterior, ficou satisfeito com o tratamento da mesma?** | |  |
| Sim |  |  |
| Não |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indique porque escolheu a nossa empresa para prestar os seus serviços | | |
| Localização |  |  |
| Preço |  |  |
| Qualidade do serviço |  |  |
| Atitude da entidade |  |  |
| Confiança na entidade |  |  |
| Prazo de execução |  |  |
| Recomendação |  |  |
| Outros |  |  |

|  |
| --- |
| **Sugestões** |
|  |
|  |