

ANEXO 1
Questionário de Avaliação da Satisfação do Cliente Utilizado pela Empresa.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Data: / /

Pág. 1/2

À: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

| QUESTÕES | ATENDE | ATENDE COM RESTRIÇÃO | NÃO ATENDE |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Do cumprimento dos prazos (Avalie o atendimento dos pedidos após data acordada) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Das quantidades entregues (Avalie o atendimento das quantidades solicitadas e entregues se correspondem as quantidades acordadas) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Do retorno das não conformidades (Avalie o retorno ou soluções relacionadas a qualidade do produto, atendimento e transporte) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Das comunicações entre empresas (Avalie o relacionamento entre o cliente x fornecedor, quanto a acessibilidade e confiabilidade das informações fornecidas) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Do atendimento prestado por nossos vendedores (Avalie a postura dos vendedores relacionados ao atendimento) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Do atendimento prestado pelos entregadores (Avalie a postura dos entregadores perante os serviços prestados) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Do atendimento prestado pela assistência técnica (Avalie a forma do atendimento prestado pela assistência técnica, considerando a atuação preventiva e corretiva) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Da nossa linha de produtos (Avalie se as embalagens atendem suas necessidades de mercado, considerando os aspectos qualidade e inovação) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Das embalagens dos produtos (Avalie a forma com que nossos produtos são embalados) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Da identificação dos produtos entregues (Avalie a forma que nossos produtos são identificados, considerando o aspecto rastreabilidade) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Da conformidade com as especificações acordadas (Avalie nossos produtos, se estão sendo entregues conforme as especificações acordadas) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Da expectativa diante dos nossos produtos e serviços (Avalie se nossos produtos e serviços de atendimento ao cliente correspondem a sua expectativa). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Da "parceria entre Empresas" (Avalie a prática de relacionamento de longo prazo, considerando o trabalho conjunto, comprometimento e confiança mútua) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Agradecemos justificar as respostas acima, como meio de aumentar a nossa compreensão de suas necessidades.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

Obs.: Favor considerar avaliação das unidades SP, Sul e GO