

ENCUESTA DE GRADO DE SATISFACION DE CLIENTES

Estimado cliente:

Una vez cumplimentado, enviar a
info@puntabus.es

Con el objetivo de mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios prestados, le pedimos que responda al siguiente cuestionario, marcando con una **"X"** la casilla bajo la puntuación asignada:

TIPO DE SERVICIO EVALUADO: **DISCRECIONAL** **ESCOLAR** **REGULAR**

ASPECTOS A VALORAR POR EL CLIENTE (MAYOR NUMERO, MAYOR VALORACION)	VALORACION									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ATENCION AL CLIENTE	01: la atención proporcionada por nuestro personal.													
	02: Tiempo de respuesta y claridad en presupuestos.													
	03: Atención a sus reclamaciones o sugerencias.													
SERVICIOS CONDUCTOR	01: trato y amabilidad de nuestros conductores.													
	02: Uniformidad del conductor.													
	03: forma de conducción.													
	04: Horarios de servicios, frecuentes, itinerarios, y paradas.													
	05: Puntualidad en los servicios ofertados.													
	06: Estado de conservación y limpieza del vehículo.													
	07: Sensación de comodidad durante el trayecto.													
	08: Sensación de seguridad durante el viajes.													
	09: Disponibilidad de información sobre los servicios, web, folletos, etc													
	10: Cumplimiento de horarios.													
	11: Temperatura en el interior del vehículo.													
VALORACION GENERAL	01: ¿En que grado recomendaría nuestra empresa?													
	02: ¿Cuál es el grado de satisfacción global de nuestro servicio?													

¿Cuáles de los anteriores aspectos relacionados con el transporte de pasajeros valora más a la hora de seleccionar una empresa que le ofrezca esta clase de servicio?

Le proponemos que marque con un **círculo** los cuatro elementos que considere más importantes de todos los que se muestran.

- PUNTUALIDAD - LIMPIEZA – AMABILIDAD CHÓFER – PRECIO – ATENCIÓN AL CLIENTE - COMODIDAD

¿En que aspectos cree que la empresa debería mejorar?. Observaciones y sugerencias de mejora:

Muchas gracias por su colaboración, reciba un cordial saludo de PUNTABUS.