

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

Conforme nuestro sistema de gestión implantado según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 (calidad) y UNE-EN 13816 (transporte de viajeros) y puesto que su opinión es de gran importancia para nosotros, nos satisface enviarle la presente encuesta, con el objetivo de mejorar en nuestros servicios, obteniendo de este modo un beneficio mutuo.

CLIENTE/USUARIO:

FECHA:

MUCHAS GRACIAS POR CONTESTAR A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

Su opinión es muy valiosa para ayudarnos a mejorar nuestro servicio y mantener su confianza y satisfacción.

- 1.** ¿Podría indicarnos cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos relacionados con el servicio que recibe de AUTOCARES MARTIN S.L así como la importancia que tienen esos aspectos para Ud.? Marque la puntuación del 1(mínimo) al 5(máximo), y deje en blanco lo que considere no aplicable.

ASPECTOS		Satisfacción	Importancia
p 1	Seguridad en el trayecto	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
p 2	Fiabilidad	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
p 3	Horario adecuado a sus necesidades	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
p 4	Fiabilidad horaria/cumplimiento de horarios	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
p 5	Amabilidad y corrección del personal	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
p 6	Confort y comodidad del viaje	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
p 7	Confort sonoro	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
p 8	Estado de conservación y limpieza	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
p 9	Temperatura confortable	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
p 10	Valoración global	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Total puntos:			

- 2.** COMENTARIOS/SUGERENCIAS:

Fdo y sello cliente

Saludos cordiales

Gerardo Martín- Dpto. Comercial y Logística

Autocares Hnos. Martín S.L.

Tlfno. 923 236770 Fax. 923 120821 Móvil 600 407502

info@hermarbus.com www.hermarbus.com