



ENCUESTA A CLIENTES

Estimado cliente:

ESICUBA trabaja con un Sistema de Gestión de Calidad cuya Política es garantizar un servicio de excelencia a sus Asegurados. Por tal motivo conocer el grado de satisfacción que Ud. tiene con la gestión comercial de ESICUBA resulta de mucho interés para emprender acciones encaminadas a un proceso de mejora continua.

Evalúe con una X su nivel de satisfacción en cuanto a: (Considere: MB – Muy bien, B – Bien, R – Regular, M – Mal, MM – Muy Mal)

1. Relativo al producto:

ASPECTOS	MB	B	R	M	MM
Solicitud de seguro.					
Tarifas.					
Coberturas.					
Otro ¿Cuál?					

2. Relativo al proceso de ventas:

ASPECTOS	MB	B	R	M	MM
Rapidez de respuesta a sus requerimientos.					
Rapidez de emisión de la póliza.					
Corrección de los documentos emitidos.					
Otro ¿Cuál?					

3. Relativo al vendedor:

ASPECTOS	MB	B	R	M	MM
Trato y cortesía.					
Dominio de los temas.					
Flexibilidad en las negociaciones.					
Iniciativa.					
Asesoría técnica.					
Frecuencia de intercambios con clientes.					
Otro ¿Cuál?					

4. Relativo a las reclamaciones:

ASPECTOS	MB	B	R	M	MM
Rapidez de respuesta en la evaluación de la reclamación.					
Justeza en el tratamiento.					
Espíritu de colaboración.					
Rapidez en el pago.					
Otro ¿Cuál?					