

DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**COPIA NO CONTROLADA**

PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Esta es una copia no controlada si carece de sello en el reverso de sus hojas, en cuyo caso se advierte al lector que su contenido puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que se le pueda informar directamente de tales cambios.

En tal caso, antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente.

Aprobado por:

Nombre: Gerencia

Fecha: 2/04/2003

Fdo:

DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

COPIA NO CONTROLADA

1.- Objeto.

Este procedimiento tiene por objeto indicar la sistemática de actuación que dispone la empresa *Empresa S.A.* para tener conocimiento del grado de satisfacción que los productos suministrados producen a los clientes.

2.- Alcance.

Es de aplicación a todos los clientes de la empresa con los cuales ha contactado en primera instancia el Departamento Comercial para conocer la opinión de estos sobre los productos que se les suministran.

3.- Responsabilidades Derivadas

La aplicación de este procedimiento corresponde al Departamento Comercial de *Empresa S.A.*

4.- Desarrollo del procedimiento.

La forma de obtener la información para determinar el grado de satisfacción del cliente es determinando la opinión del cliente sobre los productos que se le entregan y sobre los servicios ofrecidos, sometiéndolo a una serie de preguntas que se le realizan a través de un cuestionario base.

4.1.-Evaluación del nivel de satisfacción del cliente.**4.1.1.- Preparación del estudio.**

La satisfacción con los productos suministrados a un determinado cliente se evalúa por medio del un cuestionario elaborado por el método de formulación de preguntas de múltiple respuestas.

Se incluye un apartado en el que el cliente puede redactar los aspectos que, según su opinión, deben mejorarse en los productos suministrados por *Empresa S.A.*

En primer lugar, el Departamento Comercial elabora una carta de presentación para cada cliente, en la que se explica el motivo del cuestionario y la importancia de su cumplimentación como mecanismo para mejorar los aspectos que el propio cliente considere insatisfactorio. Esta carta de presentación va sellada por la empresa y se redacta en primera persona por parte del Responsable del Departamento de Ventas.

4.1.2.- Realización del estudio.

DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**COPIA NO CONTROLADA**

El cuestionario para estudio de la satisfacción del cliente se hace por escrito según el modelo incluido en el anexo de este mismo procedimiento.

Este cuestionario se hace llegar al cliente por correo ordinario, salvo que el personal comercial tenga previsto visitar al cliente en breve, en cuyo caso se opta por la entrega en mano.

El Departamento Comercial entrega o envía al cliente la carta de presentación y el cuestionario.

Si no hay respuesta por parte del cliente antes de las tres semanas, el personal comercial contacta con el cliente para recordarle la importancia de su respuesta para la empresa.

Tras la recepción de los cuestionarios, el responsable del Departamento Comercial separa los que están debidamente cumplimentados de los que no lo están. El responsable del Departamento Comercial establece contacto telefónico con los clientes cuyos cuestionarios tienen defectos en su cumplimentación para poder subsanar las deficiencias.

Una vez terminado el proceso de recopilación de información mediante los cuestionarios y tras subsanar las deficiencias encontradas en los mismos, el Departamento Comercial envía una carta de agradecimiento a los clientes que hayan participado en el estudio.

4.1.3.- Resultados de los cuestionarios.

El responsable del Departamento Comercial elabora un informe con los resultados de los cuestionarios, en los que se incluyen aspectos varios como:

- Fecha de realización del estudio.
- Número de clientes a los que se ha enviado el cuestionario.
- Número de clientes que han contestado el cuestionario.
- Porcentaje de clientes que han contestado sobre el total de clientes a los que se ha enviado el cuestionario.
- Los resultados tabulados de cada pregunta.
- Gráficos sobre los datos más significativos.

DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

COPIA NO CONTROLADA

Es estos informes se puede incluir información determinante del estudio realizado, como las sugerencias que han realizado los clientes, etc.

También se incluyen las conclusiones y recomendaciones que el estudio le sugiere al responsable del Departamento Comercial para que sirvan de guía al Departamento de Calidad y a Gerencia en la próxima **Revisión Anual del Sistema de Calidad**.

4.1.4.- Difusión del estudio.

El responsable del Departamento Comercial entrega una copia del informe elaborado a partir del estudio de conformidad y satisfacción de los clientes a Gerencia y al responsable del Departamento de Gestión de Calidad de Empresa S.A.

En función de las conclusiones que da el Departamento Comercial, el responsable del Departamento de Gestión de Calidad informa a los responsables de los departamentos donde se hayan producido las mayores anomalías para intentar que no vuelvan a repetirse en corto plazo, al menos, hasta que se realicen las modificaciones oportunas, si procede. Cuando el subsanar estas anomalías supongan serias modificaciones en cualquier materia, se informará previamente a Gerencia antes de tomar decisiones.

4.2.- Periodicidad de los estudios de satisfacción de los clientes.

La periodicidad con la que el Departamento Comercial lleva a cabo los estudios de satisfacción del cliente es anual, si bien este plazo puede ser modificado por Gerencia y según los casos, junto con la propuesta del Departamento de Gestión de Calidad, en la "Revisión Anual del Sistema de Gestión de Calidad".

4.3.- Revisión por parte de Gerencia.

Gerencia revisa el grado de satisfacción de los clientes en la "Revisión Anual del Sistema de Gestión de Calidad", realizando en la misma las indicaciones oportunas para mejorarlo o mantenerlo.

DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**COPIA NO CONTROLADA****5.- Anexos**

- **5.1.- Modelo de carta de presentación de la encuesta**
- **5.2.- Encuesta de Satisfacción del Cliente**



DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**• 5.1.- Modelo de carta de presentación de la encuesta**

Estimado cliente:

Conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes con los materiales y servicios que les prestamos, resulta indispensable para mantener en funcionamiento un programa de mejora continua de la calidad, ya que esta información es vital para resolver posibles errores que de un modo u otro pudieran afectar al servicio. Por ello le rogamos que dedique un poco de su valioso tiempo a completar el cuestionario adjunto.

Si cree que no posee información suficiente como para responderlo le agradeceríamos que se lo entregara a quien usted piense que pueda hacerlo.

Puede devolvernos el cuestionario cumplimentado por el método que le sea más cómodo, carta, fax, entregándolo directamente o bien a través de nuestro personal comercial o de transporte.

Dándoles las gracias de antemano y quedando a su entera disposición para cualquier aclaración que puedan precisar, aprovecho la ocasión para saludarles muy atentamente.

Responsable Gestión de Calidad

Cartagena a 27 de Mayo de 2003

COPIA NO CONTROLADA

DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**• 5.2.- Encuesta de Satisfacción del Cliente****CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Departamento Gestión de Calidad

Página 1 de 2

Para cada uno de los aspectos que a continuación se relacionan, marque con una cruz dentro del recuadro cuyo enunciado se corresponda más con su opinión.

- El trato recibido por el personal de *Empresa S.A.* es amable y respetuoso.

☐ Muy en desacuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Lo desconozco

☐ De acuerdo ☐ Muy de acuerdo

- El personal de *Empresa S.A.* demuestra ser competente.

☐ Muy en desacuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Lo desconozco

☐ De acuerdo ☐ Muy de acuerdo

- *Empresa S.A.* dispone del tipo de material que necesito.

☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces

☐ Rara vez ☐ Nunca

- Cuentan con la cantidad de material que deseo.

☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces

☐ Rara vez ☐ Nunca

- Y si no lo tienen, lo consiguen rápidamente.

☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces

☐ Rara vez ☐ Nunca ☐ No lo sé

- Cuando he necesitado que corten el material a una medida especial, he quedado satisfecho.

☐ Muy Satisfecho ☐ Satisfecho ☐ No lo necesito

☐ Insatisfecho ☐ Muy Insatisfecho

- La relación calidad/precio nos parece:

☐ Alto precio ☐ Alta calidad ☐ Lo que andaba buscando.

☐ Precio justo y... ☐ Calidad media luego... ☐ No es lo que buscaba.

☐ Muy económico ☐ Baja Calidad

- *Empresa S.A.* nos suministra el material en el plazo que deseamos.

☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces

☐ Rara vez ☐ Nunca ☐ Lo recogemos nosotros

- El material adquirido está en perfecto estado.

☐ Perfecto estado ☐ Buen estado

☐ Mal estado ☐ Inaceptable

- Los certificados de calidad son recibidos en el plazo y de la forma acordada.

☐ Sin problemas ☐ A veces hay que reclamarlos

☐ Bastantes problemas ☐ No los necesito

COPIA NO CONTROLADA

DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

COPIA NO CONTROLADA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Departamento Gestión de Calidad

Página 2 de 2

- Las facturas corresponden perfectamente con lo ofertado.

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ Generalmente

☐ Rara vez

☐ Nunca

- *Empresa S.A.* actúa con rapidez para resolver las reclamaciones.

☐ Muy en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Lo desconozco

☐ De acuerdo

☐ Muy de acuerdo

- Una vez arreglado un problema con ellos, no vuelve a repetirse.

☐ No vuelve a repetirse

☐ A veces se repite

☐ Vuelve a ocurrir una y otra vez

☐ No he tenido problemas con *Empresa S.A.*

¿Qué nota le pondría a nuestros departamentos o áreas?

Área/Departamento
1
2
3
4
5
No lo conozco

- Representantes comerciales

☐
☐
☐
☐
☐
☐

- Personal de ventas

☐
☐
☐
☐
☐
☐

- Facturación y cobros

☐
☐
☐
☐
☐
☐

- Departamento de Calidad

☐
☐
☐
☐
☐
☐

- Personal de almacén

☐
☐
☐
☐
☐
☐

- Transporte

☐
☐
☐
☐
☐
☐

En general, para ustedes *Empresa S.A.* merece una nota de: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Qué aspecto le agrada más de *Empresa S.A.*?

¿Qué aspecto le desagrada más de *Empresa S.A.*?

Y de otras empresas a las que suele comprar material siderúrgico, ¿qué le agrada más?

Para finalizar, por favor indique los siguientes datos. (Puede dejar en blanco las que no desee contestar).

Nombre de la Empresa

:

Número de trabajadores de la empresa

:

(aproximadamente)

Persona que rellena la encuesta

:

Cargo en la empresa

: