

ANEXO J: ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA A CLIENTES

ÍNDICE

ANEXO J: ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA A CLIENTES	3
J.1 ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN	3
J.1.1 ELEMENTOS TANGIBLES	3
J.1.2 FIABILIDAD	4
J.1.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	4
J.1.4 SEGURIDAD	5
J.1.5 EMPATÍA	5
J.2 FORMATO FINAL	5

ANEXO J: ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA A CLIENTES

J.1 ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN

En la elaboración de la Encuesta se considerarán los aspectos más importantes para analizar los requerimientos de los clientes, como son los siguientes:

- Elementos Tangibles: El aspecto de las instalaciones, equipo y personal en contacto con el público, y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: La capacidad de producir el servicio de forma fiable y precisa.
- Capacidad de respuesta: La habilidad y voluntad de servir al cliente rápida y eficazmente.
- Seguridad: La impresión de competencia y cortesía del personal en contacto con el público, que inspira confianza a los clientes.
- Empatía: La demostración de voluntad de comprender y satisfacer las necesidades concretas del cliente. Trato sensible y personalizado.

En el caso del grupo empresarial analizado, los requerimientos de los clientes que se detectaron, fueron los que se describen continuación.

J.1.1 ELEMENTOS TANGIBLES

- Estado del equipo (contenedor, tractora, etc.).
- Adecuación del equipo (tipo, cantidad, etc.), a la demanda.
- Tipos de equipo.
- Transparencia documental (fácil comprensión) y exactitud.
- Instalaciones tierra.
- Instalaciones buques.
- Precio.
- Regularidad de las líneas.
- Cobertura geográfica.
- Atención y habitabilidad en los buques, para los conductores.

- Acceso a la información telemática.
- Disponibilidad de la terminal y del contenedor como almacén.
- Financiación a largo plazo.

J.1.2 FIABILIDAD

- Integridad de equipo ajeno.
- Errores en el manifiesto, destino, factura.
- Cumplimiento de tiempos (entrega, posicionamiento, etc.).
- Disponibilidad del Equipo.
- Disponibilidad del Transporte (origen y destino).
- Disponibilidad del Barco (fecha, espacio).
- Frecuencia de la Línea marítima.
- Rapidez en el despacho de aduanas.
- Rapidez en la gestión de la documentación.
- Atención personalizada.

J.1.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Tratamiento de quejas y averías.
- Capacidad de respuesta inmediata, vía telefónica, en la Consignataria (situación del equipo).
- Identificar un interlocutor de manera sencilla.
- Alternativa: barco, puntos de salida, equipo.
- Arrastre terrestre.
- Embarque con otras navieras, asumiendo el coste.
- Servicio de Atención al cliente.
- Pedidos urgentes.
- Capacidad de realizar cargas y transportes especiales.

J.1.4 SEGURIDAD

- Asegurar que llega a destino toda la mercancía.
- Fiabilidad del servicio.
- Integridad de la mercancía.
- Utilización de equipos homologados.
- Cobertura de riesgos, seguros, etc.

J.1.5 EMPATÍA

- Imagen de empresa.
- Primera atención, recepción de pedidos.
- Atención globalizada.
- Información de tarifas, servicios, etc.
- Calidad, cortesía, trato personal.
- Línea directa con todos los eslabones.
- Relaciones personales.

J.2 FORMATO FINAL

En la encuesta se recogen, directa o indirectamente, todos los requerimientos de calidad, identificados; de nuestros clientes. Pero de una manera sencilla que permita el entendimiento y la facilidad de respuesta por parte del cliente.

La encuesta no contempla la nueva nomenclatura de los departamentos una vez reestructurada la empresa. Se ha utilizado la estructura inicial de la empresa para facilitar el entendimiento por parte de los clientes.

El formato final de la Encuesta es el que se muestra en la siguiente página.

SU OPINION NOS IMPORTA MUCHO

Satisfacer a nuestros clientes es el objetivo principal de TNCBARCELONA.
 Usted puede ayudarnos a alcanzarlo dándonos su opinión sobre los servicios que
 hemos realizado con ustedes durante 2004.
 Muchas gracias por rellenar este cuestionario.

Nos lo puede remitir por fax al
 número XX - XXX.XX.XX o XXX.XX.XX

	☹ Nada satisfecho								☺ Completamente satisfecho		Ver la Preg.23
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Satisfacción general del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
Como quedó satisfecho de:											
2. Recogida y/o embarque en la fecha pactada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
3. Entrega en la fecha pactada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Cortesía y amabilidad del personal											
4. En la consignataria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
5. En la estibadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
6. En el transporte (en su caso)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
7. En nuestra delegación de destino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
8. Rapidez en la comunicación telefónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
El equipo utilizado:											
9. Se le ha proporcionado rápidamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
10. Estaba en buenas condiciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
11. Se adaptaba a sus necesidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Los documentos utilizados (conocimientos, facturas,...):											
12. Son completos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
13. Se entienden con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
En caso de reclamación se les ha atendido y solucionado su problema satisfactoriamente:											
14. En la consignataria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
15. En la estibadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
16. En el transporte (en su caso)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
17. En nuestra delegación de destino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
El horario de nuestras oficinas se adecua a sus necesidades											
18. En la consignataria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
19. En la estibadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
20. En el transporte (en su caso)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
21. En nuestra delegación de destino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
22. Los precios son mas adecuados que en otras empresas del sector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

23. De las preguntas 2 a 22 ¿Cuál es la más importante para usted? (Marque tres) ↑

24. ¿Qué servicios le realizamos en la mayoría de sus envíos?
 Baleares De sus envíos usted lo realiza en un _____% con nosotros
 Canarias De sus envíos usted lo realiza en un _____% con nosotros
 Marruecos De sus envíos usted lo realiza en un _____% con nosotros

25. ¿Qué acciones puede realizar el personal de TNCBARCELONA para atenderles mejor en el futuro? (si no dispusiera de suficiente espacio, por favor continúe en la otra cara de esta hoja)

Nombre de la empresa: _____ Teléfono: _____
 Persona de contacto: _____ Fecha: _____