

Modelo de Encuesta que se realiza a los Clientes



NC-ISO 9001:2001
Registro No. 125:2005



ENCUESTA AL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO

Al: Capitán M/N _____

Estimado Capitán:

Necesitamos conocer si nuestro Servicio de Practicaje satisface sus expectativas y le estaremos muy agradecidos si Ud. indica con una (X) su valoración referente a nuestro servicio.

No.	ASPECTOS A EVALUAR	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Excelente	Aspecto que Ud. valora más importante
		1	2	3	4	5	
1.	Puntualidad en el servicio.						
2.	Comunicación Práctico-Capitán.						
3.	Seguridad, Dominio y Control de la situación.						
4.	Competencia en maniobras realizadas.						
5.	Imagen personal del práctico.						
6.	Estado técnico de los equipos de comunicación.						
7.	Coordinación del grupo de apoyo al practicante						
8.	¿Cómo valora ud. el servicio en general?						

¿Distingue alguna mejora? Si ____ No ____ ¿Cuáles?

Considera competente nuestro servicio respecto a otros que haya recibido. Si ____ No ____ En caso negativo diga ¿Por qué? :

En caso de evaluar algún aspecto igual o menor a 3. Diga las causas.

Observaciones:

Firma del Capitán: _____

Fecha: _____

Tel: (53-7) 862-18-40/ 866-83-38/ 860-85-16 Fax: (53-7) 866-87-56 E-mail: onp@ceniai.inf.cu