

Cuestionario de Autoevaluación de la Calidad de la Atención al Cliente									
I. Datos Generales de la Empresa									
Nombre de la Empresa: _____									
Sector: _____									
Fecha de Evaluación: _____									
Nombre del Encuestado: _____									
Cargo: _____									
Departamento: _____									
Dirección: _____									
Teléfono: _____									
Correo Electrónico: _____									
Sitio Web: _____									
Logo de la Empresa: _____									
II. Preguntas de Selección Múltiple (Marque la opción correcta) 1. ¿Cuál es el principal objetivo de la atención al cliente? a) Vender más productos. ☐ b) Generar ingresos. ☐ c) Satisfacer las necesidades del cliente. ☒ d) Reducir costos. ☐ 2. ¿Qué es el servicio al cliente? a) El proceso de venta de productos. ☐ b) El proceso de atención al cliente. ☒ c) El proceso de entrega de productos. ☐ d) El proceso de cobro de facturas. ☐ 3. ¿Cuál es el rol del personal de atención al cliente? a) Vender productos. ☐ b) Atender las necesidades del cliente. ☒ c) Recibir pagos. ☐ d) Entregar productos. ☐ 4. ¿Qué es el servicio al cliente? a) El proceso de venta de productos. ☐ b) El proceso de atención al cliente. ☒ c) El proceso de entrega de productos. ☐ d) El proceso de cobro de facturas. ☐ 5. ¿Cuál es el rol del personal de atención al cliente? a) Vender productos. ☐ b) Atender las necesidades del cliente. ☒ c) Recibir pagos. ☐ d) Entregar productos. ☐ 6. ¿Qué es el servicio al cliente? a) El proceso de venta de productos. ☐ b) El proceso de atención al cliente. ☒ c) El proceso de entrega de productos. ☐ d) El proceso de cobro de facturas. ☐ 7. ¿Cuál es el rol del personal de atención al cliente? a) Vender productos. ☐ b) Atender las necesidades del cliente. ☒ c) Recibir pagos. ☐ d) Entregar productos. ☐ 8. ¿Qué es el servicio al cliente? a) El proceso de venta de productos. ☐ b) El proceso de atención al cliente. ☒ c) El proceso de entrega de productos. ☐ d) El proceso de cobro de facturas. ☐ 9. ¿Cuál es el rol del personal de atención al cliente? a) Vender productos. ☐ b) Atender las necesidades del cliente. ☒ c) Recibir pagos. ☐ d) Entregar productos. ☐ 10. ¿Qué es el servicio al cliente? a) El proceso de venta de productos. ☐ b) El proceso de atención al cliente. ☒ c) El proceso de entrega de productos. ☐ d) El proceso de cobro de facturas. ☐									

Les données de cette étude ont été fournies par la Université de

[illegible]

[illegible]

Sous le patronage de l'Institut de l'énergie et du climat (IEC) de l'Université de la Saskatchewan, nous vous remercions de votre contribution à la recherche et à l'innovation.

Des Savoirs Éclairés Directeur de l'Université de la Saskatchewan, Programme de l'Énergie	Des Savoirs Éclairés Éco Coordonnateur Général de l'Université de la Saskatchewan
--	--