Instructor: **Jesús Alberto Montero Osorio**

Formulario de Seguimiento de Posventa

Formulario de Seguimiento de Posventa

Cliente: Nombre del Cliente
Fecha de Compra: Fecha
Producto/Servicio Adquirido: Producto/Servicio

1. ¿Cómo calificaría su experiencia general con nuestro producto/servicio?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente

2. ¿Qué aspectos del producto/servicio le han satisfecho más?
Espacio para respuesta

3. ¿Hubo algún aspecto del producto/servicio que no cumpliera con sus expectativas?
Espacio para respuesta

4. ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida durante el proceso de compra y posventa?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

5. ¿Qué mejoras sugeriría para nuestro producto/servicio?
Espacio para respuesta

6. ¿Recomendaría nuestro producto/servicio a otras personas?

- Sí
- No
- Tal vez

7. ¿Tiene algún comentario adicional?
Espacio para respuesta

Instructivo de Uso: Formulario de Seguimiento de Posventa

Objetivo:
Este formulario está diseñado para evaluar la satisfacción del cliente y recoger información sobre áreas de mejora en el servicio o producto adquirido.

Instrucciones de Uso:

1. **Rellenar Datos del Cliente:**
   - Ingrese el nombre del cliente, fecha de compra y producto/servicio adquirido.
2. **Realizar las Preguntas:**
   - Durante el seguimiento de posventa, pregunte al cliente cada una de las preguntas del formulario. Puede hacerlo de manera presencial, por teléfono, o por medios electrónicos.
3. **Registrar Respuestas:**
   - Anote las respuestas del cliente en los campos correspondientes. Si el formulario se envía electrónicamente, asegúrese de que el cliente complete todas las preguntas.
4. **Recopilar y Analizar la Información:**
   - Una vez recopiladas, las respuestas deben ser analizadas para identificar patrones de satisfacción e insatisfacción, así como áreas de mejora.
5. **Implementar Mejoras:**
   - Utilice la información obtenida para realizar ajustes o mejoras en los productos/servicios y procesos de atención al cliente.
6. **Archivo del Formulario:**
   - Almacene los formularios completados en una base de datos o archivo físico, asegurando su accesibilidad para futuras consultas o auditorías.