

Encuesta de Servicio al Cliente para el Club del Comercio de Bogotá

La siguiente encuesta es con fines académicos para realizar un estudio del servicio al cliente del Club del Comercio de Bogotá, Agradecemos su sinceridad en las respuestas para garantizar la objetividad del estudio.

Nota: Los datos personales serán de carácter confidencial, con el propósito de realizar la descripción de la muestra seleccionada.

INSTRUCTIVO:

La siguiente encuesta busca comparar su percepción frente al servicio al cliente del Club del Comercio antes y después del nuevo sistema de información que está implementando el club. Por lo tanto, responda teniendo en cuenta ambos periodos. En la hoja de respuesta encontrará el espacio para contestar cada pregunta en función de estos dos periodos. La encuesta está compuesta por un **cuestionario** y una **hoja de respuestas**.

Por favor responda la preguntas en la hoja de repuestas sin hacer anotaciones sobre el cuestionario.

EJEMPLO:

En el cuestionario lee la siguiente pregunta:

PREGUNTA



7. El tiempo de espera para la entrega de su cuenta es el esperado:	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

En la Hoja de Respuestas encontrará un recuadro como el siguiente donde podrá responder a la misma pregunta pensando en las condiciones del club antes y después de la implementación del nuevo sistema del club

OPCIONES DE RESPUESTA



PREGUNTA



7.

PERIODO



	1	2	3	4	5	6	7
Antes	X						
Después					X		

1. ¿Cómo califica el trato que la dan las personas que lo atienden en los restaurantes del club?	1. Excelente
	2. Bueno
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Malo
	6. Muy Malo
	7. Pésimo

7. La variedad de platos ofrecidos por el club es:	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

2. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta de las personas que lo atienden en los restaurantes cuando usted lo solicita?	1. Excelente
	2. Bueno
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Malo
	6. Muy Malo
	7. Pésimo

8. El tiempo de espera para la entrega de su cuenta es el esperado:	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

3. El tiempo de espera entre la realización del pedido y la entrega del mismo es el esperado	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

9. Ha tenido problemas con su cuenta cuando el mesero se la entrega	1. Siempre
	2. Con Mucha Frecuencia
	3. Periódicamente
	4. Algunas Veces
	5. Muy de Vez en cuando
	6. Casi Nunca
	7. Nunca

4. ¿Cómo califica la calidad de los alimentos y las bebidas ofrecidas por el club?	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

10. La atención por parte del personal que controla su ingreso al club es:	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

5. Los platos ofrecidos por el club cumplen con excelentes condiciones Organolépticas (color, olor, sabor, textura)	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

11. Cuando ingreso al club el encargado hace el debido control de ingreso	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

6. ¿Cómo califica la atención telefónica del Club del Comercio?	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

12. ¿Los platos que ofrece el club corresponden a lo establecido en la carta de alimentos y bebidas?	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

13. El sistema de control de ingreso del Club del Comercio es:	1. Excelente
	2. Bueno
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Malo
	6. Muy Malo
	7. Pésimo

19. Las condiciones de aseo de las zonas húmedas del club son las adecuadas	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

14. El personal del Club del Comercio se encuentra siempre disponible cuando usted lo solicita.	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

20. Califique el estado de los utensilios prestados en las zonas húmedas del club (toallas, Batas, Chanclas, etc...)	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

15. He tenido problemas con mi cuenta porque el sistema está caído.	1. Siempre
	2. Con Mucha Frecuencia
	3. Periódicamente
	4. Algunas Veces
	5. Muy de Vez en cuando
	6. Casi Nunca
	7. Nunca

21. La variedad de servicios del Club del Comercio es:	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

16. Considero que el sistema de comandas con el cual toman mi pedido es:	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

22. He tenido problemas con la cuenta de cobro que llega a la casa mensualmente	1. Siempre
	2. Con Mucha Frecuencia
	3. Periódicamente
	4. Algunas Veces
	5. Muy de Vez en cuando
	6. Casi Nunca
	7. Nunca

17. El estado de las instalaciones del club en general es:	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

23. El estado de las canchas de tenis es:	1. Excelente
	2. Bueno
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Malo
	6. Muy Malo
	7. Pésimo

18. La atención en general por parte de los empleados del club es:	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

24. Considera que el horario de atención del Club del Comercio es el indicado.	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

25. Los precios de los productos y servicios ofrecidos por el club son:	1. Muy económicos
	2. Económicos
	3. Normales
	4. Lo esperado
	5. Adecuados
	6. Costosos
	7. Muy costosos

29. Con que frecuencia asiste a los eventos sociales, culturales, deportivos que organiza el Club del Comercio?	1. Siempre
	2. Con Mucha Frecuencia
	3. Periódicamente
	4. Algunas Veces
	5. Muy de vez en cuando
	6. Casi Nunca
	7. Nunca

26. La atención brindada por parte del personal administrativo del club es:	1. Excelente
	2. Buena
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Mala
	6. Muy Mala
	7. Pésima

30. El sistema de información con el que cuenta el club para registrar los pedidos y para generar las cuentas de cobro es:	1. Excelente
	2. Bueno
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Malo
	6. Muy malo
	7. Obsoleto

27. Las condiciones de aseo y de presentación de salones destinados para la realización de eventos son:	1. Excelentes
	2. Buenas
	3. Aceptables
	4. Regulares
	5. Malas
	6. Muy malas
	7. Pésimas

31. El sistema de seguridad del club es:	1. Excelente
	2. Bueno
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Malo
	6. Muy malo
	7. Obsoleto

28. La infraestructura del club satisface mis expectativas y necesidades en los eventos en que participo	1. Total Acuerdo
	2. Casi Total Acuerdo
	3. Parcial Acuerdo
	4. Indeciso
	5. Parcial Desacuerdo
	6. Casi Total Desacuerdo
	7. Total Desacuerdo

32. El servicio que presta el personal de meseros y otros en los eventos del club es:	1. Excelente
	2. Bueno
	3. Aceptable
	4. Regular
	5. Malo
	6. Muy malo
	7. Pésimo

33. ¿Qué tipo de inconvenientes ha tenido con la cuenta, cuando llega a la mesa? (Puede Marcar Varias Respuestas)	1. Demora con la entrega
	2. Productos no facturados
	3. Han facturado más productos.
	4. Han cargado la cuenta a otra acción
	5. No aparece la comanda
	6. El sistema esta caído
	7. No he tenido problemas