

Avaliação de satisfação e melhoria contínua • Produtos e Serviços

Prezado Cliente

A Kärcher agradece a preferência e assegura que seu equipamento é o que há de melhor no mercado, garantido pelo maior fabricante mundial de sistemas de limpeza. No intuito de mantermos nossa liderança, sempre em sintonia com o mercado e oferecendo o equipamento ajustado as suas necessidades, solicitamos sua colaboração enviando-nos este questionário respondido.

1. Identificação do Cliente

Nome: _____
 RG: _____
 Endereço: _____ Nº _____
 Bairro: _____ Cidade: _____ UF: _____
 Cep: _____ Fone: () _____
 E-mail: _____

2. Identificação do equipamento

Modelo: _____
 No. de série: _____

ATENÇÃO: Este número está localizado na parte inferior da máquina, possui 6 dígitos e inicia-se sempre com o número 0 (zero).

- Local da compra:
 Hipermercados / Magazines
 Home Centers
 Revendas Autorizadas
 Internet
 Outros: _____

No. da Nota fiscal: _____
 Data da Nota Fiscal: _____
 Nome do local da compra: _____

3.0 momento da aquisição

Você conhecia a Kärcher antes de adquirir seu equipamento?

Sim
 Não

Você analisou outras marcas antes de adquirir a sua Kärcher?

Sim
 Não

Qual: _____

Por que optou pela marca?

Qualidade
 Atendimento do revendedor
 Recomendação de amigos
 Propaganda
 Custo / benefício
 Outros. Qual: _____

Como foi o atendimento no momento da sua compra:

Muito Bom
 Bom
 Regular Por que? _____

Ruim Por que? _____

O vendedor demonstrou conhecer o produto?

Completamente
 Parcialmente
 Suficientemente
 Insuficientemente

Foram indicados acessórios no momento da compra?

Sim
 Não

4. Seu equipamento será utilizado para a limpeza de:

Carro/Moto
 Residência
 Sítio / Chácara
 Outros. Quais: _____

Qual a frequência de uso da sua máquina?

Diariamente
 Até 2 vezes por semana
 Quinzenal
 Mensal
 Semestral

5. Desempenho do produto:

Qual sua opinião sobre:

A limpeza efetuada com o equipamento:

Muito Bom
 Bom
 Regular Por que? _____

Ruim Por que? _____

Facilidade de uso do Equipamento:

Muito Bom
 Bom
 Regular Por que? _____

Ruim Por que? _____

Facilidade de uso dos acessórios de seu equipamento (tubearias, mangueira de alta pressão, etc):

Muito Bom
 Bom
 Regular Por que? _____

Ruim Por que? _____

O resultado apresentado pelo equipamento em função do valor pago:

Muito Bom
 Bom
 Regular Por que? _____

Ruim Por que? _____

O que mais te agrada no produto:

Pressão do Jato d'água
 Vazão d'água
 Nível de Ruído
 Design
 Peso
 Acessórios
 Outros: _____

Sua satisfação geral com o equipamento:

Muito Bom
 Bom
 Regular Por que? _____

Ruim Por que? _____

6. Você compraria e / ou indicaria a compra de uma nova máquina Kärcher?

Sim
 Não

7. Serviço pós - venda:

Você já utilizou nossa rede de Postos de Serviço Autorizado?

Sim
 Não

Em caso afirmativo, qual o posto? _____

Como qualifica o atendimento deste Posto de Serviço Autorizado?

Muito Bom
 Bom
 Regular
 Ruim

Alguma observação? _____

8. Informações pessoais:

A Kärcher garante o sigilo das informações. Sua utilização tem somente fins estatísticos.

Estado Civil: Solteiro Casado
 Divorciado Viúvo

Sexo: Masculino Feminino

Qual sua idade:

Até 25 anos De 26 a 35 anos
 De 36 a 45 anos De 46 a 55 anos
 Acima de 56 anos

Qual o seu nível de escolaridade?

Primário Mestrado
 Secundário Doutorado
 Superior MBA
 Pós graduação

Faça aqui seus comentários: _____

Para mais informações entre em contato conosco. Também não deixe de nos enviar suas sugestões e reclamações. A sua participação é fundamental!

SAK Serviço Atendimento Kärcher
0800-176111



A Kärcher agradece a sua colaboração!

www.karcher.com.br

