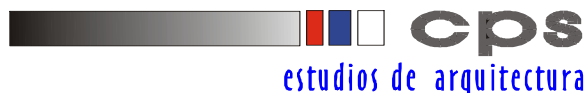


san vicente 222. 2A. 46007 valencia
 (t/f) 963 81 30 80 (m) 656 928 368
 (e) info@cps-arquitectura.com



www.cps-arquitectura.com

PROMOTOR :	
PROYECTO :	
SITUACIÓN :	
EXPDTE. :	
FECHA :	FECHA CFO :

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Por favor, le agradeceríamos que respondiera sincera y honestamente, a las siguientes cuestiones que le planteamos.

La encuesta se compone de 8 bloques que corresponden a las fases generales del servicio que usted nos contrató. Responda de manera directa y breve en las casillas previstas al efecto. Al final de cada bloque, dispone usted de casillas en blanco para añadir lo que desee.

1. CONTACTO

1.1	¿Cómo nos conoció?					
1.2	¿Le resultó fácil contactar con nosotros?	Casi imposible <input type="checkbox"/>	Complicado <input type="checkbox"/>	Normal <input type="checkbox"/>	Fácil <input type="checkbox"/>	Muy fácil <input type="checkbox"/>
1.3	¿Recuerda si le pareció que tardamos demasiado en atenderle?	Demasiado tiempo <input type="checkbox"/>	Mucho tiempo <input type="checkbox"/>	Lo normal <input type="checkbox"/>	Poco tiempo <input type="checkbox"/>	De inmediato <input type="checkbox"/>
	Comentarios					

2. FASE PREVIA AL PROYECTO

2.1	¿Se sintió bien asesorado mientras decidía qué quería?	Mal asesorado <input type="checkbox"/>	Normal asesorado <input type="checkbox"/>	Bastante asesorado <input type="checkbox"/>	Bien asesorado <input type="checkbox"/>	Muy bien asesorado <input type="checkbox"/>
2.2	¿Sintió en algún momento que no le entendíamos? Si es así, por favor, indíquenos en cual.	Mal entendido <input type="checkbox"/>	Poco entendido <input type="checkbox"/>	Normal entendido <input type="checkbox"/>	Bien entendido <input type="checkbox"/>	Totalmente entendido <input type="checkbox"/>
2.3	En general, ¿considera que le atendimos correctamente en las reuniones previas a la realización del proyecto?	Mal atendido <input type="checkbox"/>	Poco atendido <input type="checkbox"/>	Normal atendido <input type="checkbox"/>	Bien atendido <input type="checkbox"/>	Perfectamente atendido <input type="checkbox"/>
	Comentarios					

3. DURANTE EL PROYECTO

3.1	Durante la realización del proyecto, ¿Tuvo alguna duda o necesidad que no fuera aclarada o resuelta por nosotros? Si es así, por favor, indíquenos cual.	No me resolvieron ninguna duda <input type="checkbox"/>	Tuve muchas dudas por resolver <input type="checkbox"/>	Alguna duda se quedo sin resolver <input type="checkbox"/>	Casi todas las dudas me las resolvieron <input type="checkbox"/>	Totalmente aclaradas todas las dudas <input type="checkbox"/>
3.2	¿Obtuvo el proyecto en un tiempo que considera razonable?	Demasiado tiempo <input type="checkbox"/>	Mucho tiempo <input type="checkbox"/>	Lo normal <input type="checkbox"/>	Poco tiempo <input type="checkbox"/>	De inmediato <input type="checkbox"/>
3.3	En general, ¿considera que le atendimos correctamente en las reuniones previas a la realización del proyecto?	Mal atendido <input type="checkbox"/>	Poco atendido <input type="checkbox"/>	Normal atendido <input type="checkbox"/>	Bien atendido <input type="checkbox"/>	Perfectamente atendido <input type="checkbox"/>
3.4	El proyecto que obtuvo, ¿era lo que usted esperaba? Si no es así, por favor, indíquenos qué esperaba.	No es lo que yo esperaba <input type="checkbox"/>	Hay cosas que no me gustan <input type="checkbox"/>	Es lo que yo esperaba <input type="checkbox"/>	Con algún cambio a mejor <input type="checkbox"/>	Es mejor de lo que yo esperaba <input type="checkbox"/>
	Comentarios					

4. LICENCIA DE OBRAS

4.1	En la fase de licencia, ¿Tuvo alguna duda o inconveniente que no fuera aclarada o resuelto por nosotros? Si es así, por favor, indíquenos cual.	No me resolvieron ninguna duda <input type="checkbox"/>	Tuve muchas dudas por resolver <input type="checkbox"/>	Alguna duda se quedo sin resolver <input type="checkbox"/>	Casi todas las dudas me las resolvieron <input type="checkbox"/>	Totalmente aclaradas todas las dudas <input type="checkbox"/>
4.2	¿Considera usted que tuvo excesivas complicaciones para obtener la licencia de obras?	Muchos problemas de difícil solución <input type="checkbox"/>	Algunos problemas de difícil solución <input type="checkbox"/>	Muchos problemas de fácil solución <input type="checkbox"/>	Algun problema de fácil solución <input type="checkbox"/>	No tuve ningun problema <input type="checkbox"/>
4.3	Si ha contestado afirmativamente a la anterior pregunta, ¿considera que dichas complicaciones son achacables al proyecto?	Totalmete achacables al proyecto <input type="checkbox"/>	Casi todas fueron debidas al proyecto <input type="checkbox"/>	Algunas fueron debidas al proyecto <input type="checkbox"/>	Pocas fueron debidas al proyecto <input type="checkbox"/>	En absoluto relacionadas con el proyecto <input type="checkbox"/>
	Comentarios					

5. DURANTE LA OBRA

5.1	Durante la obra ¿Tuvo alguna duda o inconveniente que no fuera aclarada o resuelto por nosotros? Si es así, por favor, indíquenos cual.	No me resolvieron ninguna duda <input type="checkbox"/>	Tuve muchas dudas por resolver <input type="checkbox"/>	Alguna duda se quedo sin resolver <input type="checkbox"/>	Casi todas las dudas me las resolvieron <input type="checkbox"/>	Totalmente aclaradas todas las dudas <input type="checkbox"/>
5.2	¿Considera que, teniendo en cuenta las circunstancias de la obra, se realizaron las visitas suficientes por parte del arquitecto? Si no es así, por favor, indíquenos los motivos.	Ninguna visita <input type="checkbox"/>	Pocas visitas <input type="checkbox"/>	Suficientes visitas <input type="checkbox"/>	Bastantes visitas <input type="checkbox"/>	Muchas visitas <input type="checkbox"/>
5.3	¿Tiene usted constancia de algún error o deficiencia en el proyecto que produjera un aumento del coste final de las obras? Si es así, por favor, indíquenos cual.	Bastantes errores graves <input type="checkbox"/>	Algunos errores graves <input type="checkbox"/>	Bastantes errores leves <input type="checkbox"/>	Algunos errores leves <input type="checkbox"/>	Ningun error <input type="checkbox"/>
5.4	En general, ¿considera usted que las obras estuvieron bien dirigidas?	Mal dirigidas <input type="checkbox"/>	Poco dirigidas <input type="checkbox"/>	Normal dirigidas <input type="checkbox"/>	Bien dirigidas <input type="checkbox"/>	Perfectamente dirigidas <input type="checkbox"/>
Comentarios						

6. FINAL DE OBRA

6.1	Una vez acabadas las obras, ¿tuvo usted algún inconveniente en obtener el final de obra por nuestra parte? Si es así, por favor, indíquenos cual.	Aun no lo he obtenido <input type="checkbox"/>	Fue muy complicado <input type="checkbox"/>	Bastantes dificultades <input type="checkbox"/>	Alguna dificultad <input type="checkbox"/>	Ninguna dificultad <input type="checkbox"/>
6.2	¿Tuvo algún problema para obtener la cédula de habitabilidad? Si es así, por favor, indíquenos cual.	Aun no la he obtenido <input type="checkbox"/>	Fue muy complicado <input type="checkbox"/>	Bastantes problemas <input type="checkbox"/>	Algun problema <input type="checkbox"/>	Ningun problema <input type="checkbox"/>
6.3	¿Tiene usted constancia de algún error o deficiencia en el proyecto que produjera problemas para acabar la obra? Si es así, por favor, indíquenos cual.	Bastantes errores graves <input type="checkbox"/>	Algunos errores graves <input type="checkbox"/>	Bastantes errores leves <input type="checkbox"/>	Algunos errores leves <input type="checkbox"/>	Ningun error <input type="checkbox"/>
Comentarios						

7. OBRA ACABADA

7.1	Si su caso es una vivienda, ¿tiene usted alguna duda o inconveniente que no hayamos solucionado? Si es así, por favor, indíquenos cual.	No me resolvieron ninguna duda <input type="checkbox"/>	Tuve muchas dudas por resolver <input type="checkbox"/>	Alguna duda se quedo sin resolver <input type="checkbox"/>	Casi todas las dudas me las resolvieron <input type="checkbox"/>	Totalmente aclaradas todas las dudas <input type="checkbox"/>
7.2	¿Diría usted que la obra resultante satisface sus necesidades?	No cumple mis necesidades <input type="checkbox"/>	Poco atendido <input type="checkbox"/>	Normal atendido <input type="checkbox"/>	Bien atendido <input type="checkbox"/>	Estoy perfectamente satisfecho/a <input type="checkbox"/>
7.3	¿Tiene usted constancia de algún error o defecto en el proyecto que esté produciendo problemas en la obra acabada? Si es así, por favor, indíquenos cual.	Bastantes errores graves <input type="checkbox"/>	Algunos errores graves <input type="checkbox"/>	Bastantes errores leves <input type="checkbox"/>	Algunos errores leves <input type="checkbox"/>	Ningun error o defecto <input type="checkbox"/>
7.4	En general, ¿considera usted que las obras se acabaron correctamente?	Mal acabadas <input type="checkbox"/>	Poco atendido <input type="checkbox"/>	Normal acabadas <input type="checkbox"/>	Bien acabadas <input type="checkbox"/>	Perfectamente acabadas <input type="checkbox"/>
	Comentarios					

8. PRECIO

8.1	En relación al servicio obtenido, ¿considera usted que pagó lo justo?	No lo volvería a pagar en absoluto <input type="checkbox"/>	No fue justo el precio que pagué <input type="checkbox"/>	Supongo que sí <input type="checkbox"/>	El precio fue justo por el servicio <input type="checkbox"/>	El precio fue absolutamente justo <input type="checkbox"/>
8.2	En relación a la forma de pago, ¿diría usted que estuvo acorde con los servicios ofrecidos?	No en absoluto <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Supongo que sí <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Perfectamente sí <input type="checkbox"/>
8.3	¿Solicitó usted más presupuestos para los mismos servicios? Si es así, por favor, indíquenos cuantos y qué precios tenían.		No <input type="checkbox"/>	No lo recuerdo <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	
7.4	En general, ¿cómo calificaría nuestros honorarios, baratos, normal o caros?	Muy caros <input type="checkbox"/>	Caros <input type="checkbox"/>	Normal <input type="checkbox"/>	Baratos <input type="checkbox"/>	Muy baratos <input type="checkbox"/>
	Comentarios					

Para finalizar, queremos hacerle unas preguntas generales.

En el caso de que haya contratado nuestros servicios solamente en esta ocasión,

¿diría usted que hemos satisfecho sus necesidades?	No en absoluto <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Supongo que sí <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Perfectamente sí <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------	--	--------------------------------	--

Si, en el futuro, necesitara de servicios de arquitectura,

¿Nos volvería a contratar? Caso de ser negativa su respuesta, ¿cuál podría ser la causa?	No en absoluto <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Supongo que sí <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Perfectamente sí <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------	--	--------------------------------	--

En el caso de que hayamos trabajado con usted en más de una ocasión,

¿cuál ha sido el motivo?	
--------------------------	--

Si tuviera que recomendar servicios de arquitectura

¿cree usted que nos recomendaría a nosotros? Caso de ser negativa su respuesta, ¿Cuál podría ser la causa?	No en absoluto <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Supongo que sí <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Perfectamente sí <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------	--	--------------------------------	--

Para finalizar, queremos agradecerle la confianza depositada en nosotros y el tiempo que nos ha dedicado. Con sus respuestas contribuye usted a la mejora continua de nuestro servicio.

Puede devolvemos esta encuesta al **fax 963 81 30 80** o al e-mail info@cps-arquitectura.com

Muchas gracias.