



**DOCUMENTO 2**  
**CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE**

**1. Satisfacción de los clientes**

**¿Existe un mecanismo de evaluación y seguimiento?**

	Sí	No	Observaciones
Servicio de Venta o suministro			
Servicio de post venta			
Etiquetado del producto			
Info. aspectos ambientales			Este producto se ha elaborado con papel reciclado
Información aspectos sociales			Café de comercio justo
Materia de producción:			
Otras			

**2. Canal de quejas o sugerencias**

**¿Tienes implantado algún sistema de evaluación de las quejas o sugerencias y su seguimiento?**

	Sí	No	Observaciones
Servicio de Venta o suministro			
Servicio de post venta			
Etiquetado del producto			
Info. aspectos ambientales			
Información aspectos sociales			
Materia de producción:			
Otras			

**3. Publicidad**

**¿La publicidad o promoción que se realiza se considera leal, fiel a las características y no crea engaño o confusión?**

<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcialmente	
---	--

**¿La publicidad del producto o servicio informa de las obligaciones legales?**

<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcialmente	
---	--

**¿Se incluye información relativa a los aspectos sociales y medioambientales?**

<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcialmente	
---	--

#### 4. Canales de comunicación

	Sí	No	Observaciones
Información continua sobre el producto o servicio en diferentes canales			
Jornadas de puertas abiertas			
Visitas clientes			
Foros anuales para mantener el contacto con redes			
Tarjetas de fidelización			
Canal Quejas			
Buzón de sugerencias			

#### 5. Información sobre prácticas en responsabilidad social

**¿Se ha informado a sus Clientes sobre las actividades en materia de RSC que se están realizando?**

<input type="checkbox"/> Sí	
<input type="checkbox"/> No	
<input type="checkbox"/> Parcialmente	