

ACCIÓN	DETALLE	Responsable	Recursos	Plazo	Seguimiento anual			Evaluación (fin plazo)
					1 ^{er} semestre	2 ^o semestre	3 ^{er} semestre	
Conocer la opinión de los clientes sobre el producto / servicio prestado.	Realizar encuestas o entrevistas a clientes para conocer su grado de satisfacción. Elaborar cuestionario. Imprimir cuestionarios. Poner buzón de recogida en recepción. Dejar un cuestionario en cada una de las habitaciones. Informar al cliente sobre la encuesta e indicarle la importancia que tienen sus opiniones para nosotros. Analizar los resultados de las encuestas. Tomar decisiones en base a los resultados de las encuestas.	Dirección / Gerencia	Tiempo Ordenador Impresora Papel: Encuesta en papel Encuesta online Buzón para recogida encuestas	Diciembre 2020	Número de encuestas realizadas.			10
					Valoración global.			4,8 sobre 5
					Número de sugerencias realizadas.			2

BORRADOR SYMBIOSIS CONSULTORES