

## **WTC Health Program Call Center Customer Satisfaction Survey: Spanish**

### **P1-Introduccion:**

El agente que tomo su llamada fue amable y profesional?

### **P2-Respuesta:**

Porfavor de clasifique al agente en una escala del 1 a 5.

- Si el agente no fue amable y professional, oprima el 1.
- Si el agente fue algo amable y professional, oprima el 2.
- Si usted esta indeciso, oprima el 3.
- Si el agente fue amable y professional, oprima el 4.
- Si el agente fue muy amable y professional, oprima el 5.

### **P2- Introduccion:**

El agente entendio su asunto?

### **P2-Respuesta:**

Porfavor de clasifique al agente en una escala del 1 a 5.

- Si el agente no entendio su asunto, oprima el 1.
- Si el agente entendio su asunto algo, oprima el 2.
- Si usted esta indeciso, oprima el 3.
- Si el agente entendio su asunto, oprima el 4.
- Si el agente entendio su asunto mucho, oprima el 5.

### **P3- Introduccion:**

Que tan satisfecho esta sobre el tiempo que se tomo para arreglar su pedido-desde el momento que usted marco nuestro numero asta que el agente termino con la llamada?

### **P3-Respuesta:**

Clasifique la llamada a su conveniencia en una escala del 1 a 5.

- Si usted no esta satisfecho, oprima el 1.
- Si usted esta algo satisfecho, oprima el 2.
- Si usted esta indeciso, oprima el 3.
- Si usted esta satisfecho, oprima el 4.
- Si usted esta muy satisfecho, oprima el 5.

### **P4-Introduccion:**

Sobretudo que tan satisfecho esta en como se manejo su llamada?

P4-Respuesta:

Clasifique su experiencia en una escala del 1 a 5.

- Si usted no esta satisfecho, oprima el 1.
- Si usted esta algo satisfecho, oprima el 2.
- Si usted esta indeciso, oprima el 3.
- Si usted esta satisfecho, oprima el 4.
- Si usted esta muy satisfecho, oprima el 5.