

### Customer Satisfaction Survey

I am going to ask you some questions; they are all on the scale of 1 through 6; 1 being completely dissatisfied and 6 completely satisfied. Was I clear?

Ok, todas las preguntas se califican del 1 al 6, 1 siendo Completamente Insatisfecho y 6 siendo Completamente Satisfecho. Le parece bien?

- |                            |                               |
|----------------------------|-------------------------------|
| 1- Completely Dissatisfied | 1- Completamente Insatisfecho |
| 2- Dissatisfied            | 2- Insatisfecho               |
| 3- Somewhat Dissatisfied   | 3- Medianamente Insatisfecho  |
| 4- Somewhat Satisfied      | 4- Medianamente Satisfecho    |
| 5- Satisfied               | 5- Satisfecho                 |
| 6- Completely Satisfied    | 6- Completamente Satisfecho   |

1. How satisfied are you with the wait time experienced before speaking to the representative?  
1. ¿Qué tan satisfecho está usted con el tiempo que esperó antes de hablar con un representante?

If answer is 3 or less, explain why?  
Si la respuesta es 3 o menor, explicar por que.

2. The representative assisted you in a clear friendly manner  
2. El representante lo atendió de manera clara y amigable
3. The representative was helpful and willing to assist you within his/her reach?  
3. El representante demostró disposición para ayudarlo dentro de su alcance?

If answer is 3 or less, explain why?  
Si la respuesta es 3 o menor, explicar por que.

4. The representative was knowledgeable and sounded confident  
4. El representante tenía conocimiento del tema y se escuchaba seguro

5. How satisfied are you with the answers provided?  
5. Qué tan satisfecho esta usted con las respuestas dadas

If answer is 3 or less, explain why?  
Si la respuesta es 3 o menor, explicar por que.

6. Overall, how satisfied are you with the service you received on the phone?  
6. Qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por teléfono?

Thank you very much for your time. We appreciate your feedback. Have a great day.

Bueno, eso es todo. Gracias por su tiempo, sus respuestas nos ayudaran a ofrecer un mejor servicio. Que tenga un buen dia. Hasta luego.

