

Formato de quejas y reclamos

12 preguntas. Unos 3 min para responder.

Queja, sugerencia o felicitación

1. ¿Qué quieres enviarnos? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ☐ Una queja o reclamo
- ☐ Una sugerencia
- ☐ Una felicitación

La queja

2. ¿Sobre qué es tu queja? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ☐ Un producto
- ☐ La entrega
- ☐ La facturación o un cobro
- ☐ Nuestro personal
- ☐ Nuestro sitio web o app
- ☐ Otro: _____

3. ¿Cuándo ocurrió? Obligatoria

Fecha: _____

4. Número de pedido, factura o referencia

5. ¿Qué pasó? Obligatoria

6. Adjunta una foto o un documento

Carga de archivo: _____

7. ¿Cómo te gustaría que lo resolviéramos? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ☐ Devolución del dinero
- ☐ Cambio o reposición
- ☐ Reparación
- ☐ Explicación o disculpa
- ☐ Otro: _____

8. ¿Ya nos habías contactado por este tema? Obligatoria

Elige una respuesta.

☐ Sí

☐ No

Una sugerencia o una felicitación

9. ¿Qué te gustaría contarnos? Obligatoria

Datos de contacto

10. Nombre completo Obligatoria

11. Correo electrónico Obligatoria

Correo electrónico:

12. Teléfono

Teléfono:

Hazla en línea gratis

Copia esta plantilla en SurveyNinja, comparte el enlace y las respuestas llegan a un informe listo con gráficos.

surveyninja.io/es/templates/complaint-form