



Guía del Empresario Encuesta de satisfacción del cliente

Nombre de la empresa: _____

Instrucciones: su opinión es importante para tratar de mejorar nuestro desempeño. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones y sugerencias. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo (maque con una X)
¡MUCHAS GRACIAS!

1. INFORMACIÓN GENERAL

1 2 3 4 5 No aplica

Organización y planificación general de la empresa						
Difusión de la empresa						
Sitio web de la empresa						
Facilidad para realizar compras en el sitio web						
Facilidad de compra en la empresa						
Comunicación de la empresa						
Rápida respuesta de la empresa a sus dudas y/o inquietudes						
Atención de la empresa						

2. LOGISTICA

1 2 3 4 5 No aplica

Facilidad de desplazamiento hasta la tienda/empresa						
Estacionamiento						
Calidad y comodidad de las instalaciones de la sede (equipamiento, mobiliario, iluminación, etc.)						
Materiales del producto						
Calidad del producto						
Atención a personas con necesidades específicas (accesibilidad, necesidades nutricionales diferentes, etc.)						

3. PROGRAMACIÓN DE ENTREGAS

1 2 3 4 5 No aplica

Fechas de entrega						
Empresa que realizó la entrega						
Embalaje						
Horario de entrega						
Periodo de espera por el producto						
Cuidado del producto durante transportación a su hogar						
Envío en general del producto						

4. SOSTENIBILIDAD

1 2 3 4 5 No aplica

Huella ecológica que genera el producto						
Embalaje						
Producto						

5. VALORACIÓN GENERAL

1 2 3 4 5 No aplica

Valoración general de la empresa						
----------------------------------	--	--	--	--	--	--

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



Preguntas abiertas:

1. ¿Cómo podemos mejorar su experiencia con la empresa?
2. ¿Cómo podemos mejorar su experiencia con el sitio web o la tienda?
3. Considera que nuestro equipo respondió a su consulta con inquietud?
4. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo en que su problema se resolvió de forma eficaz?
5. En sus propias palabras, describa cómo se siente acerca de (introduzca aquí el nombre de la empresa o el producto).
6. ¿Cuál es su mayor obstáculo a la hora de (inserte algo relacionado con su producto)?
7. ¿Cuál es su prioridad más importante cuando (inserte algo relacionado con su sector)?
8. En una escala del 1 al 5 donde uno es lo mínimo y 5 es lo máximo, ¿cuál es su grado de satisfacción actual con su experiencia en la tienda?
9. ¿Por qué eligió nuestro producto en lugar de uno de la competencia?
10. ¿Qué pueden hacer mejor nuestros empleados?
11. ¿Qué palabra utilizaría para describirnos y por qué?



12. ¿Cómo pueden nuestros empleados apoyar mejor los objetivos de su empresa?

13. ¿Qué probabilidades hay de que recomiende (inserte producto o servicio) a otras personas?

14. ¿Qué probabilidades hay de que vuelva a comprar con nosotros?

15. ¿Qué probabilidades hay de que vuelva a visitar nuestro sitio web?