##### *[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!

.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  |  |  |  |  |  |
| 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.) |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |
| SOSTENIBILIDAD | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **No aplica** |
| Huella ecológica que genera el producto |  |  |  |  |  |  |
| Embalaje |  |  |  |  |  |  |
| Producto |  |  |  |  |  |  |
| 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?