**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

1. ¿Desde hace cuánto utiliza nuestros productos o servicios?

Esta pregunta te ayudará a saber cuántos de tus clientes actuales permanecen desde hace tiempo y cuántos se acercaron recientemente a tu empresa. Establece los períodos:

Menos de 1 mes

1 a 3 meses

3 a 6 meses

6 meses a 1 año

1 a 3 años

Más de 3 años

2. ¿Cuál es la frecuencia con que realiza compras en nuestro sitio web?

Esta es una de las preguntas clave para determinar el nivel de compromiso con tu marca, aunque también depende del tipo de producto o servicio que ofreces. Define las opciones en:

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Cada dos años

Solo en una ocasión

3. ¿Considera que [producto] satisface sus necesidades en [área específica: diseño, gestión de RRHH, contabilidad]?

Esta pregunta te ayudará a conocer qué tan efectivo es tu producto o servicio con respecto a la necesidad del cliente, quien podrá decidir entre opciones como:

Supera mis expectativas de utilidad

Resuelve mis necesidades sin más

Es útil, pero hay opciones mejores

No resuelve mis necesidades

4. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a comprar nuestros productos?

Define aún más la preferencia de tu público con esta pregunta. Establece las opciones en:

Muy probable

Probable

Poco probable

Nada probable

5. ¿Cuál es la calidad de la información sobre nuestros productos?

Así sabrás cuál es el desempeño de las áreas que entran en contacto con el cliente:

Alta. Era precisa y respondía mis dudas correctamente.

Buena. Me permitió conocer las características generales, aunque aún tenía dudas.

Media. Pude conocer solo algunas características.

Baja. No permite conocer las características.

6. ¿Cómo fue la atención para resolver sus dudas?

Puedes orientar esta pregunta hacia el buzón electrónico o cualquier otro medio que utilices en la atención al cliente. Si la enfocaras en el chat en directo, las opciones serían:

Rápida, pues contestaron al momento.

Tuve que esperar, pero contestaron.

Lenta, pues no había asesores en línea y me contactaron por correo electrónico.

Insuficiente, pues no recibí respuesta.

7. Si piensa en productos o servicios parecidos, ¿cuál es su calificación para nuestra marca?

Conoce cuál es tu posicionamiento respecto a la competencia:

Es la mejor opción entre todas, por mucho

Es la mejor opción hasta ahora, pero buscaré alternativas

Es una buena opción, pero creo que hay mejores

Es la opción que elijo cuando otras ofertas no están disponibles

Es mi última opción, pues no me satisface en absoluto

8. ¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende con sus conocidos?

Determina cuántos embajadores de marca potenciales tienes:

Ya los recomiendo

Es muy probable

Es probable

Es poco probable

9. En general, ¿qué tan satisfecho está con esta compañía?

Esta es una pregunta global que se centra en la apreciación de la marca:

Altamente satisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Completamente insatisfecho

10. ¿Cuál es el aspecto o aspectos que mejoraría en su experiencia con nuestra marca?

Esta pregunta abierta te ayudará a dirigir sus sugerencias, que son muy valiosas tanto en la producción como en las vías de atención. Una vez que recibas las sugerencias, podrás evaluar cuál es el promedio de sugerencias por cliente, así como las áreas que, desde su punto de vista, requieren un mayor refuerzo.