

Asociación de Productores de alta calidad de Isnos - APROPANAL

Encuesta de satisfacción del cliente

Nombre del cliente o empresa compradora:

Fecha de diligenciamiento:

La siguiente encuesta consta de una serie de preguntas que permiten conocer el grado de satisfacción de los clientes, sus perspectivas y sugerencias respecto al productor

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

- De 1 a 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 año a 3 años
- Más de 3 años

2. ¿Cuál es la frecuencia con que realiza compras de nuestros productos?

- Diario
- Semanal
- Mensual
- Solo una vez

3. ¿Considera que nuestros productos satisfacen sus necesidades en comercialización?

- Supera mis expectativas
- Resuelve mis necesidades
- Es útil, pero hay opciones mejores y/o económicas
- No resuelve mis necesidades

4. ¿Cuál es la calidad de la información sobre el bien?

- Alta; respondía mis dudas correctamente
- Buena; pero aún tengo dudas
- Media; solo pude conocer algunas características
- Baja; no permite conocer las características

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

- Es la mejor opción entre todas
- Es la mejor opción hasta ahora, pero buscaré otras alternativas
- Es una buena opción, pero considero que existen mejores
- Es la opción que elijo cuando no se encuentran otras disponibles
- Es mi última opción

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

- Ya los recomiendo
- Es muy probable
- Es probable
- Es poco probable

7. ¿Se identifica fácilmente el impacto ambiental positivo del bien o servicio?

- Es claro el impacto ambiental positivo
- Mas o menos se entiende
- No se entiende
- No se cual es el