

11. Anexos

a) Encuesta realizada.

Encuesta

La siguiente encuesta es anónima y la información que proporcione será tratada con confidencialidad. La encuesta tiene fines educativos, para conocer cómo son vistas las ventajas competitivas de servientrega en sus clientes o posibles clientes

Edad: Género:

1.¿Conoce la empresa Servientrega?

- Si
- No

Si su respuesta en “sí” continúe con el cuestionario, si su respuesta fue “no” por favor entregar el cuestionario. Gracias por su participación.

2.¿Ha utilizado algún servicio con la empresa Servientrega?

- Si
- No

Si su respuesta es “no” continúe a la pregunta 4 y responda las preguntas como posible cliente

3.¿Por qué utiliza los servicios de Servientrega?

4. ¿Qué tanta importancia tiene la seguridad de su envío?

- Ninguna
- Poca
- Media
- Alta

5. ¿Qué tanta importancia tiene las formas de pago de su envío?

- Ninguna
- Poca
- Media
- Alta

6. ¿Qué tanta importancia tiene el tiempo de entrega de su envío?

- Ninguna
- Poca
- Media
- Alta

7. Enumere por orden de importancia del 1 (mas importante) al 3 (menos importante) como los siguientes aspectos afectan a su valoración del servicio.

- Seguridad
- Formas de pago
- Tiempo de entrega

Respecto al servicio Post-venta

8. ¿Le parece importante que la empresa cuente con servicio post-venta?

- Si
- No

¿Por qué?

9. ¿Ha utilizado el servicio post-venta de la compañía?

- Si
- No

¿Por qué?

Si respondió sí continúe con la pregunta número 10 si no pase a la pregunta 12

10. ¿Cómo le pareció el trato y/o manejo en el servicio post-venta?

- Excelente
- Regular
- Malo

11. ¿Qué características cree usted que debe mejorar este servicio?

12. ¿Si la compañía siempre cumpliera de manera eficiente con las características anteriores (seguridad, formas de pago, tiempo y servicio post-venta), se fidelizaría con la empresa ?

- Si
- No

13. ¿Qué otra característica(s) cree que es importante que tenga la empresa para llegar a fidelizarse?

14. ¿Cree que la empresa debería tener campañas de fidelización (descuentos, puntos, millas, etc)?

Si
 No
 ¿Por qué?

15. De las siguientes campañas de fidelización:

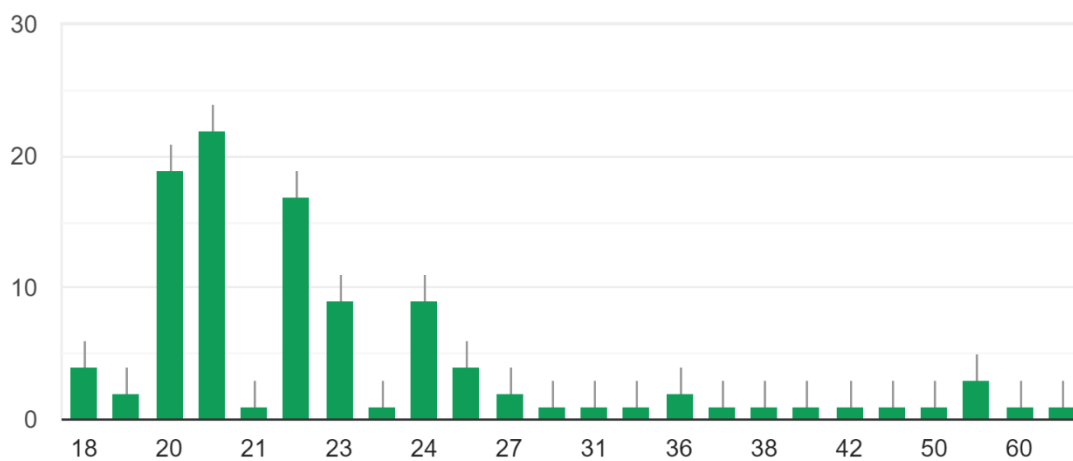
Seleccione de 1 a 5 (sin repetir número) cuáles de las siguientes campañas de fidelización le atraen más, siendo 1 el de menor y 5 el de mayor

Factores	1	2	3	4	5
Acumulación de puntos					
Acumulación de Millas					
Descuentos con la empresa					
Regalos					
Descuentos con empresas aliadas					

b) Respuestas a la encuesta.

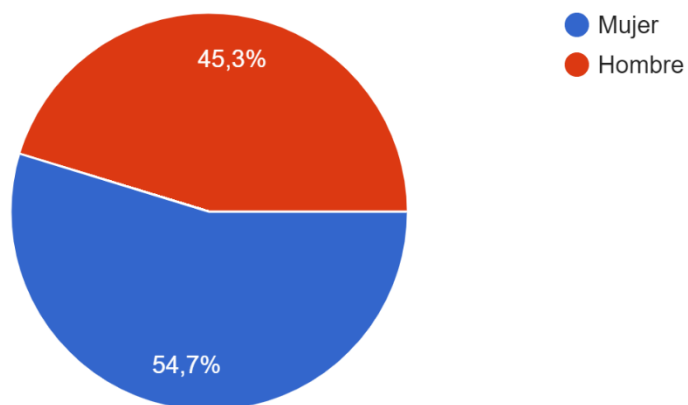
Edad

106 respuestas



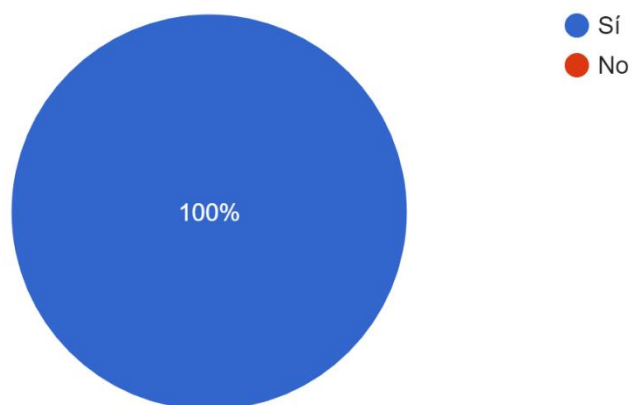
Género

106 respuestas



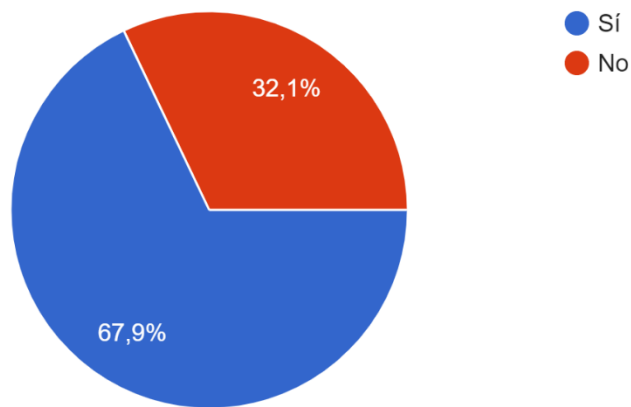
1.¿Conoce la empresa Servientrega?

106 respuestas



2. ¿Ha utilizado algún servicio con la empresa Servientrega?

106 respuestas



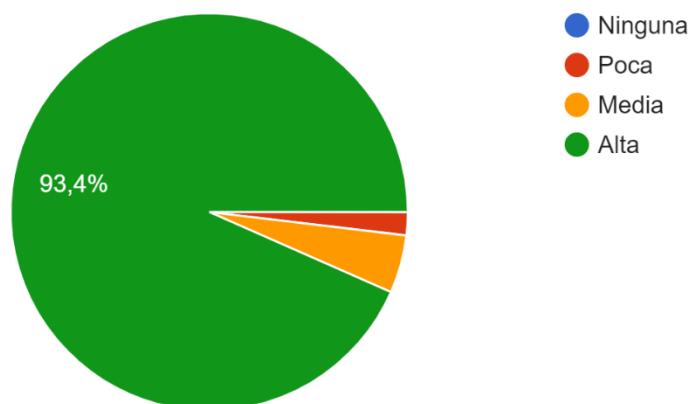
3. ¿Por qué utiliza los servicios de Servientrega?

73 respuestas

Necesidad
Seguridad
Es confiable
Cobertura a nivel nacional
No envío paquetes ni correspondencia
Por su eficiencia y seguridad
Es una empresa segura y rápida
Porque por ahí me evian encomendas
Son eficientes
rapidez
Fácil
Trabajo

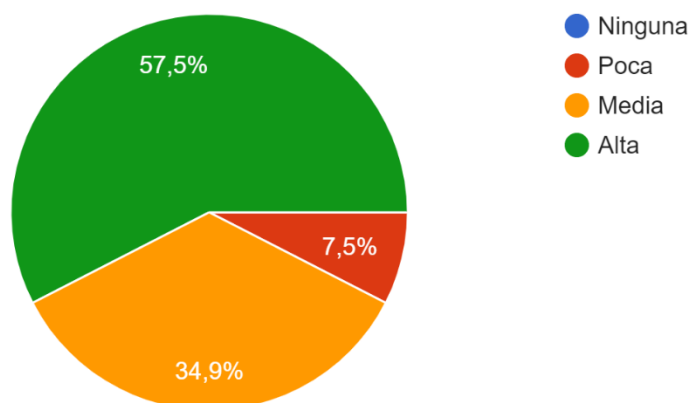
4. ¿Qué tanta importancia tiene la seguridad de su envío?

106 respuestas



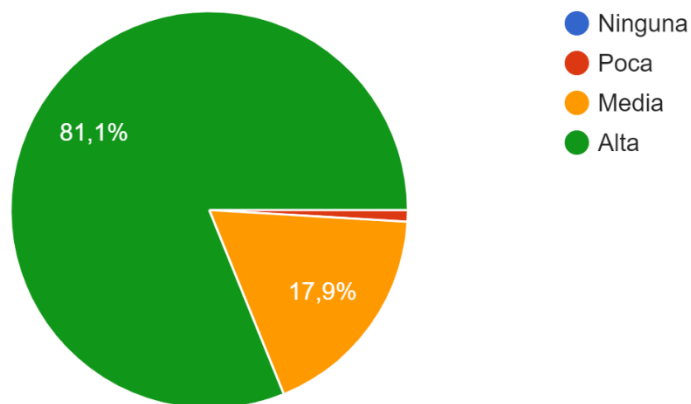
5. ¿Qué tanta importancia tiene las formas de pago de su envío?

106 respuestas

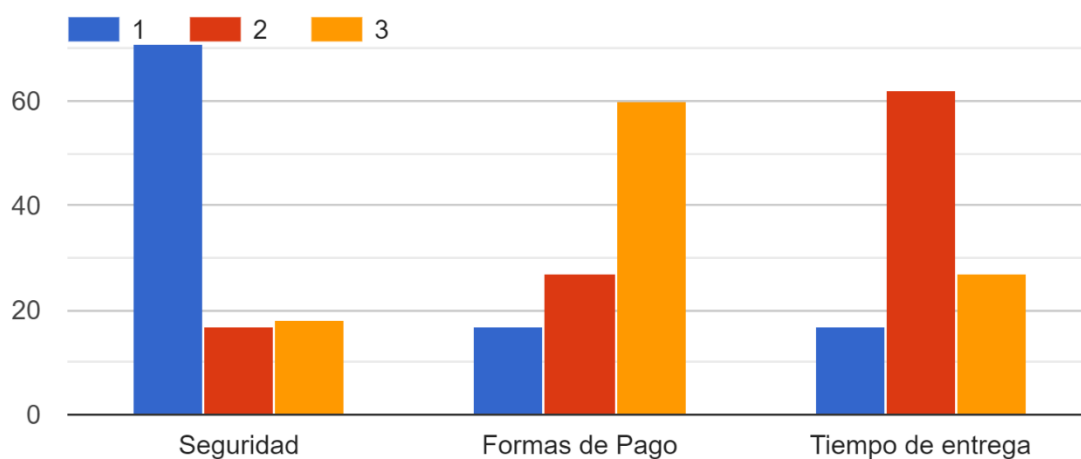


6. ¿Qué tanta importancia tiene el tiempo de entrega de su envío?

106 respuestas

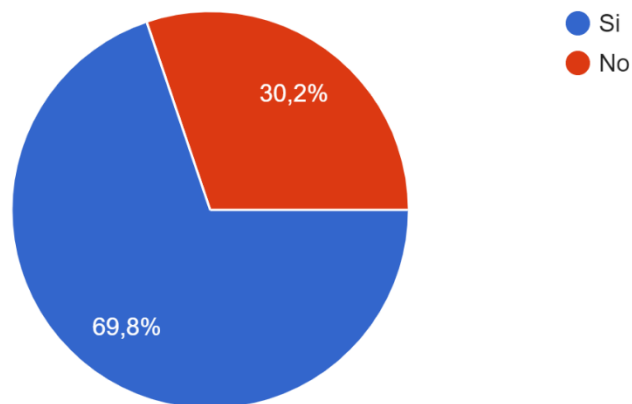


7. ¿Enumere por orden de importancia del 1 (más importante) al 3 (menos importante) su valoración del servicio?



8. ¿Le parece importante que la empresa cuente con servicio post-venta?

106 respuestas



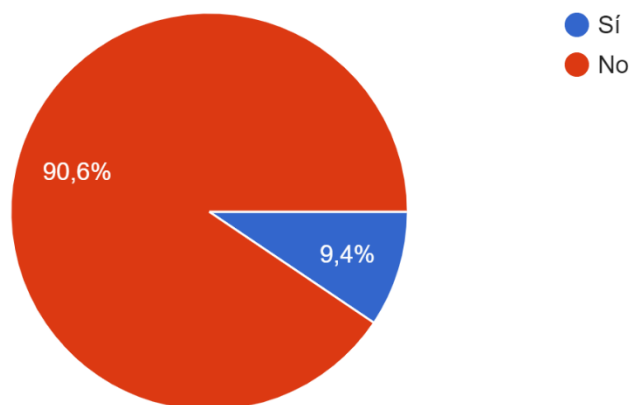
Por qué?

99 respuestas

Hace que el cliente se sienta importante para la compañía
Na
Fidelizacion garantizada
Uso esporádico
Por Comodidad
Por tiempo y comodidad
.
Porque es una opción adicional para el pago del servicio
porque necesitan un método de autoevaluación de sus errores.
Son servicios adicionales que pueden hacer que el cliente se sienta completamente atendido y se logre fidelidad
Mayor seguridad
Para seguridad del cliente y como una opción de pago

9. ¿Ha utilizado el servicio post-venta de la compañía?

106 respuestas



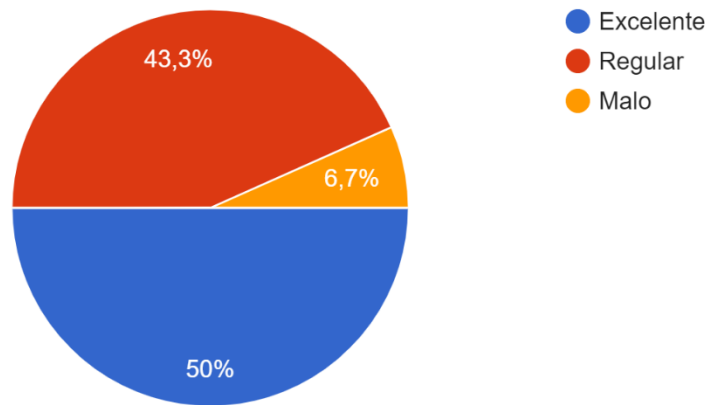
¿Por qué?

95 respuestas

No lo conozco
.
No sabía que lo tenían
No he tenido necesidad
No he tenido la necesidad
No he tenido la necesidad
No lo conocía
No he tenido la oportunidad
Na
No lo conozco
porque no he utilizado el servicio de envíos con servientrega

10 ¿ Cómo le parecio el trato y/o manejo en el servicio post-venta?

30 respuestas



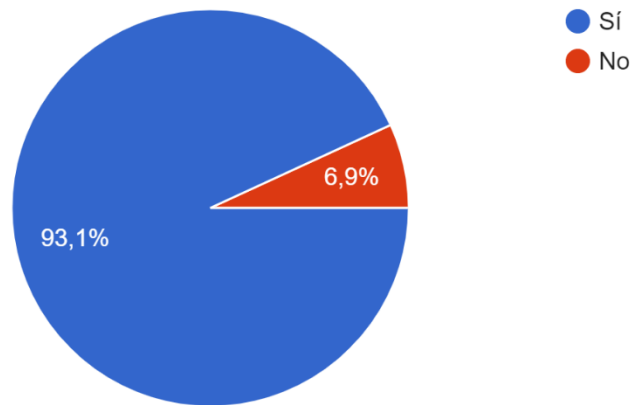
11.¿Qué características cree usted que debe mejorar este servicio?

25 respuestas

Ninguna
.
No se
No lo conozco
Na
No he tomado el servicio de post venta
Nada
Mayor rapidez para resolver el problema
una solucion rapida
Tiempo de entrega
Ninguno

12. ¿Si la compañía siempre cumpliera de manera eficiente con las característi... fidelizaría con la empresa ?

102 respuestas



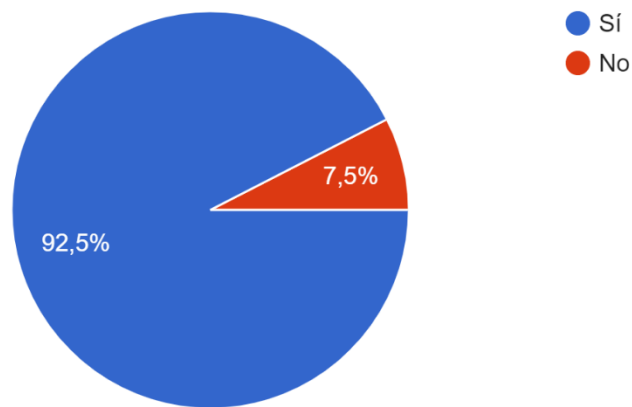
13. ¿Qué otra característica(s) cree que es importante que tenga la empresa para llegar a fidelizarse?

72 respuestas

Servicio al cliente
Cubrimiento a todo el territorio nacional
Atención al cliente
Na
Ninguna
Costos
Costos y eficiencia
Descuentos promoción
.
Que sea económica

14. ¿Cree que la empresa debería tener campañas de fidelización (descuentos, puntos, millas, etc)?

106 respuestas



¿Por qué?

100 respuestas

Sería muy competitivo y destacaría en el mercado
Na
Atrapar
Se afianzari más con el cliente
Porque la empresa debe conocer a sus clientes fieles y darles beneficios.
.
Eso haría que se prefiriera por encima de otras compañías
Es una forma adicional de incentivar a las personas para continuar utilizando el servicio de la empresa
aumenta los clientes
para mantener sus clientes
Son formas de atraer más clientes

15. De las siguientes campañas de fidelización: Seleccione de 1 a 5 (sin repetir número) cuáles de las siguientes campañas de fideliza...en más, siendo 1 el de menor y 5 el de mayor

