



Calidad en el servicio

# Encuesta de satisfacción del cliente

# AliExpress™



Realizado por  
Marcela Solís

# Encuesta de satisfacción del cliente:

\* Valora la exactitud de la descripción del artículo:



Imágenes



Sube imágenes para apoyar tus comentarios

Comentarios

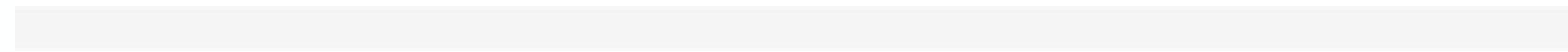
Puedes escribir sobre tu experiencia de compra en Español. Quedan 1000 caracteres.

\* Valoración detallada:



# Encuesta de satisfacción del cliente

**\*Valora la rapidez del envío:**



**ENVIAR VALORACIÓN**



# 1. Los criterios de calidad elegidos por la empresa a evaluar

## ¿Cuáles son?

Los criterios establecidos en la encuesta es el valor de la exactitud en la descripción del artículos, valoración detallada y rapidez

## ¿Son los correctos?

Considero que sí, sin embargo, debería de tener más preguntas en ámbitos más importantes y significativos.

## ¿Falta algo significativo qué medir?

Si como el puntaje de recomendación acerca del productor, el nivel de satisfacción, nivel de calidad de acuerdo al precio, nivel de seguridad al comprar el producto y grado de facilidad al adquirir el producto.

## 2. La funcionalidad de la encuesta

Preguntas

### ¿Qué decisiones permite tomar esa encuesta?

Permite conocer si la descripción del producto es real, permite tener una perspectiva del producto mediante contenido visual y la rapidez en que el envío fue realizado.

### ¿Es simple y fácil de contestar?

Sí, lo que considero no lo vuelve tedioso y anima al consumidor a tomarse el tiempo de responder.

### 3. Propuestas de mejora de la encuesta

#### ¿Qué criterios agrego o elimino?

Agregaría aspectos como el nivel de satisfacción, la calidad, la seguridad y la facilidad que brinda el servicio.

#### ¿Cambiaría la redacción de alguna pregunta?

Sí, considero de la redacción del punto cuatro no es muy clara ante el público por lo que utilizaría un vocabulario más fácil de comprender.

#### ¿Algún otro cambio?

Añadiría la opción de agregar contenido audiosvisual del producto, dar un obsequio al terminar la encuesta o brindar cupones de descuento a quienes respondan la encuesta.

**iMUUCHAS  
GRACIAS!**