



oxxo

Encuesta de satisfacción.

# Introducción

A continuación se presenta la encuesta de satisfacción de OXXO.





¿Por favor dínos qué debería mejorar OXXO?

Enojé atención hacia los clientes.

→ Obligatoria

Nos encanta escuchar tu opinión, ¿nos regalarías algunos minutos para contestar algunas preguntas más?

- Sí, me gustaría ayudar a OXXO para que mejoren el servicio
- No, tal vez en otra ocasión

Atrás

Siguiente →



¿De las siguientes frases cuál describe mejor lo que compraste en esta última visita a OXXO? Puedes seleccionar más de una

Cuidado personal y del hogar - Compras cotidianas de productos para el cuidado del hogar, personal y del bebé del hogar

Comidas del hogar - Productos para preparar o acompañar todos los días las comidas diarias del hogar

Servicios electrónicos - Pago de servicios (agua, gas, luz, telefonía, televisión, colegiaturas, e-commerce, etc.)

Otros servicios - Tarjetas de regalo, venta de boletos / puntos de entrega, prepago de transporte (metro, etc.)

Mercancías generales - Electrónica, juguetería, periódicos, revistas, accesorios celulares, sorteos y productos que no apliquen en las diferentes necesidades generales

Otros productos - Otras compras diferentes a las mencionadas

Sed - Comprar productos para calmar mi sed inmediatamente

Reunión - Comprar productos para organizar una fiesta o una reunión

Servicios telefónicos - Recarga de tiempo aire electrónico, recarga de internet (datos)

Servicios financieros - Depósitos, pagos, envío-retiro de dinero nacional e internacional, retiro de efectivo, transacciones Saldazo



¿Cuentas con tu ticket de compra?

Sí

No

Atrás

Siguiente →

De la tienda que visitaste, por favor compártenos los siguientes datos:

→ Obligatoria

Estado:

Selecciona ▼

→ Obligatoria

Municipio/Alcaldía:

→ Obligatoria

Colonia:

De acuerdo a tu última visita ¿Qué tan probable es que recomiendes a familiares o amigos realizar compras en la tienda OXXO que visitaste?

Nada Probable

Muy Probable

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Siguiente →

¿Qué tan satisfecho estás con...?

PROCESO DE COMPRA

El funcionamiento del sistema de caja

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

El precio que pagó por sus productos

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Las condiciones en que estaban los productos (temperatura, no estaban maltratados, la fecha de caducidad era adecuada, limpios)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Lo atractivo de las promociones

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Las condiciones en que estaban los productos (temperatura, no estaban maltratados, la fecha de caducidad era adecuada, limpios)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Lo atractivo de las promociones

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

La rapidez con la que realizó su compra

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Atrás

Siguiente →



¿Cómo percibes los precios de OXXO?

- Muy caros
- Caros
- Justos
- Bajos
- Muy bajos

Atrás

Siguiente →



Pensando en lo que compraste en esta ocasión ¿con qué frecuencia cubres esta necesidad en la tienda OXXO que visitaste?

- 2 a 3 veces por día
- 1 vez al día
- 2 a 3 veces por semana
- 1 vez por semana
- 1 vez por quincena

¿Con cuál de las siguientes descripciones te identificas más?

Soy estudiante de preparatoria y tengo entre 15 y 20 años de edad. Actualmente no trabajo.

Soy empleado o tengo un negocio propio, paso la mayor parte del tiempo en oficina / home office o en la calle y tengo entre 21 y 35 años de edad

Soy estudiante universitario o de posgrado, adicional puedo tener un empleo; paso la mayor parte del tiempo en la escuela y tengo entre 21 y 35 años de edad.

Tengo un trabajo de oficio, paso la mayor parte de mi tiempo en la calle, en fábricas, obras, taller o en el campo.

Soy ama de casa, tengo menos de 50 años y tengo un trabajo de tiempo parcial. Me encargo de la administración del gasto y labores en mi hogar.

Soy ama de casa y me encargo de la administración del gasto y labores en mi hogar.

administración del gasto y labores en mi hogar.

Soy ama de casa y me encargo de la administración del gasto y labores en mi hogar. Tengo más de 50 años de edad.

Trabajo, tengo más de 35 años. Paso la mayor parte de mi tiempo en la oficina o un negocio propio

Actualmente no estudio ni trabajo.

Ninguna de las anteriores.

Atrás

Siguiente →





Teléfono (10 dígitos)  
[opcional]:

961455831

Selecciona tu género:

Masculino

Femenino

Otro

Atrás

Siguiente →

# conclusión.

- 1. Esta encuesta tiene como propósito conocer los requerimientos del cliente que lo frecuenta, es una encuesta bastante extensa.**
- 2. Permite conocer los requerimientos del mercado y con base a sus respuestas ofrecer los productos que cubran sus necesidades, pero considero que no es tan fácil contestar todas las preguntas ya que es demasiado extensa y hasta cierto punto muy tedioso.**
- 3. Creo que la encuesta podría tener mejoras, no exigir demasiados datos de los clientes así como eliminar algunas preguntas que son demasiado largas y extensamente redactadas ya que eso hace que el cliente deje de responder y por ende no permite conocer lo que se pretende.**