

Introducción al cuestionario

Hemos realizado un estudio sobre falsas compras en una empresa de informática donde nuestros entrevistados tenían que pasar por dos etapas, la primera era contactar con el entrevistador para hacerle unas preguntas sobre su empresa, después el entrevistado tendría que contactar con uno de los comerciales de la citada empresa para pedir presupuestos e información sobre un pedido y después responder las cuestiones de la segunda parte del cuestionario.

Cuestionario de Introducción al tema para selección de personas. Por favor seleccione con una X los elegidos.

P1. Sector de actividad de la empresa

- transporte - ____
- Financiero ____
- Comercio ____
- servicios ____
- Otros (Especificar)

P2. Número de trabajadores de la empresa (el total de delegaciones en España si las hubiera)

- Menos de 40 empleados..... ____
- Entre 40 y 100 ____
- Entre 101 y 250 ____
- Mas de 250 ____

P3. Número de trabajadores de la empresa con PC's (en total delegaciones en España se las hubiera).

- menos de 30 puestos con PC's ____
- 30 o mas puestos con PC's ____

P4. La empresa cuenta con delegaciones

- sí, solo en la misma ciudad ____
- sí, con delegaciones en diferentes ciudades ____
- no, es establecimiento único ____

P5. La empresa cuenta ya actualmente con acceso a Internet

- si ____ - no ____

P6. La empresa desea colaborar en la realización de compras falsas

- si..... ____ - no ____ (Terminar)

II Parte del cuestionario

Gracias por colaborar con nosotros. Por favor para terminar el proceso cumplimente el cuestionario que le presentamos a continuación sobre el grado de satisfacción con la gestión de venta de los comerciales que le atendieron. Las respuestas obtenidas en este estudio servirán para mejorar la calidad del servicio que presta.

P7. Por favor, indíquenos si ha realizado la gestión de:

- PC's _ _ _ _
- Internet _ _ _ _
- Accesorios _ _ _ _

SI NO

Primero valoraremos la acción comercial del vendedor con el que usted contactó. Puntúe para ello con la escala de = a 10, teniendo en cuenta que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho, puede utilizar puntuaciones intermedias.

P8. Por favor díganos como esta usted de satisfecho con la acción del comercial que le atendió.

- grado de satisfacción..... _ _

P9. A continuación me gustaría que valorara aspectos de la oferta que le ha realizado el vendedor con la misma escala.

- Relación entre calidad – precio _
- Información proporcionada _
- Productos ofrecidos _
- Atractivo de la oferta en conjunto _

P10. Centrándonos ahora en la actuación del vendedor me gustaría que valorara algunos aspectos de su trabajo con la misma escala.

- Presentación de su empresa..... _
- Amabilidad..... _
- Conocimientos del producto por parte del vendedor..... _
- Utilización de argumentos adecuados..... _

P11. Por favor señale la opción que se ajuste mejor a la actitud del comercial.

- No ha ejercido mucha presión para cerrar la venta _
- Ha ejercido mucha presión para cerrar venta _

P12. Ahora nos gustaría que valorase el tiempo de espera que se ha producido en el proceso de venta con una escala del 0 al 10

- Tiempo transcurrido entre el primer contacto telefónico y la primera visita del comercial _ _
- Tiempo transcurrido entre la primera entrevista y la entrega del presupuesto..... _ _

P13. En caso de que recibiera visita de 1 vendedor, ¿cual fue la duración aproximada en minutos?

– Duración en minutos..... _ _

– No recibió visita, fue gestión telefónica..... __ __

P14. ¿Cree que duro mucho o insuficiente la entrevista?

- Excesiva..... __ __
- Adecuada..... __ __
- Insuficiente..... __ __

P15. ¿Cuántas llamadas recibió antes de recibir la visita del comercial?

- número de llamadas..... __

P16. Por favor indique fechas aproximadas

1º __ - __ - __ 3º __ - __ - __ 5º __ - __ - __

2º __ - __ - __ 4º __ - __ - __ 6º __ - __ - __

P17. Por favor indique como se presentó el comercial.

- como un vendedor especializado..... __
- como un vendedor no especializado..... __

P18. ¿cuántas visitas personales recibió?

- una..... __
- varias..... __

P19. por favor indique las fechas.

1º __ - __ - __ 2º __ - __ - __ 3º __ - __ - __

P20. Por favor indique la forma en la que le dieron el precio del anuncio

- Para un año..... __
- Para unos meses..... __
- Otros (especificar)..... __

P21. En la forma de pago, marque opciones que la ofrecieron.

- contado..... __
- fraccionado..... __
- único pago..... __
- otros (especificar)..... __

P22. ¿Cuánto tiempo le dijo el comercial que tardaría en darle lo que compraré?

- menos de un mes..... __
- un mes..... __
- dos meses..... __
- más de dos meses..... __
- no dijeron fecha..... __

P23. Ahora hablaremos de las ventajas que han señalado los vendedores, si comprase.

1.....

2.....

3.....

P24. ¿Podría indicar cuáles son los siguientes artículos que utilizó el comercial en su visita?

- ordenador portátil
- catálogos
- otros (especificar) _____

P25. Por favor indique si el comercial le comentó algo sobre las siguientes acciones:

- lanzamiento de nuevos productos.... ____
- cambios ____
- acuerdos con otras empresas ____
- futuras adquisiciones ____
- otras (especificar) ____

P26. Espacio dedicado a la persona que cumplimenta el cuestionario, para comentarios.

P27. Indique las tres ventajas principales de esta empresa.

1. _____

2. _____

3. _____

P28. Ahora los tres inconvenientes principales.

1. _____

2. _____

3. _____

P29. Indíquenos su valoración, sobre el servicio de los comerciales en general. Teniendo en cuenta que señalando 0 esta nada satisfecho, y 10 muy satisfecho, existiendo valores intermedios.

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

P30. Indique su valoración sobre los productos y servicios de la empresa, en general, utilizando para ello el mismo sistema que en la pregunta anterior.

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

P31. Por último, por favor indíquenos a través de la escala de 0–10, su valoración antes y ahora a cerca de la empresa.

(0 muy mala – 10 muy buena)

- valoración antes de la entrevista....._____
- valoración después de la entrevista....._____

Datos del entrevistado:

1. Sexo:

- hombre....._____
- mujer....._____

2. Estado civil:

- soltero/a....._____
- casado/a....._____
- viudo/a – divorciado/a – separado/a....._____

3. Edad exacta:

_____años

4.¿ Trabaja usted o algún miembro de su familia, algún amigo cercano en alguno de los siguientes sectores?

- empresas de marketing ____
- estudios de mercado o sondeos de opinión..... ____
- Agencias de publicidad y relaciones públicas ... ____
- Periodismo ____
- Empresas de informática ____