



Ahora la encuesta consta de:

4 Preguntas base		
Alcance		Ponderación
1. ¿Qué tan satisfecho estás con tu visita?		10%
2. ¿Recomendarías la tienda?	  	10%
3. ¿Regresarías a la tienda?		10%
4. ¿Que mejorarías? (Texto libre)		

Encuesta cliente real (1 por semana =12)	
1. Sin casos levantados = +10 pts. extra	
2. Casos Cerrados -72 hrs. = +10 pts. extra	
3. Casos Cerrado Vencidos + 72 hrs = +2 pts. extra	
4. Casos Vencidos = -10 pts.	
	Min. 92% - Máx. 110%

2 Preguntas de servicio

Listado de preguntas que durante las 12 semanas cambiarán por visita (no se repetirán).

Atributo	Alcance	Ponderación
Amabilidad	¿El personal de la tienda fue amable?	1%
Interés en mi proyecto	¿Mostraron interés en tu proyecto?	10%
	¿Preguntaron sobre el estado de la superficie?	4%
Asesoría	¿Usaron alguna herramienta de apoyo?	7%
	¿Te explicaron el producto?	7%
	¿Ofrecieron productos para preparar la superficie?	7%
	¿Ofrecieron productos para sellado?	7%
	¿Ofrecieron complementos?	4%
	¿Te mostraron el producto?	2%
Promociones	¿Te ofrecieron alguna promoción?	4%
Facilidad de pago	¿Ofrecieron distintas formas de pago?	7%
	¿Te entregaron ticket o factura?	4%
Servicio a Domicilio	¿Te ofrecieron envío a domicilio?	4%
Club Comex	¿Te hablaron del Club Comex o Brochazos?	2%

8 Preguntas de análisis NPS

Se activan para profundizar en la experiencia si la respuesta en recomendación es menor a 8.

Asesoría	🔍 No resolvieron mis dudas
Calidad Comex	🔥 No ofrecieron opciones según mi presupuesto
Tiempo de atención	⌚ La atención fue lenta o poco cercana
Encontró lo que buscaba	🔍 No encontré lo que buscaba
Promociones	🎁 No hubo promociones claras
Facilidad pago y facturación	💳 El pago o la facturación fueron complicados
Facilidad compra	🛒 Fue difícil comprar o cotizar
Instalaciones	🏠 Las instalaciones no fueron cómodas
Otro	🔴 Otro... (Texto libre)

Aquí tienes un ejemplo:

