La presente encuesta tiene la finalidad de mejorar el servicio que le ofrecemos, su opinión es muy importante para nosotros por lo cual le pedimos por favor dedique un momento para contestar ésta pequeña encuesta.

La información será tratada de forma confidencial y exclusivamente con propósitos de investigación para mejorar la calidad de los productos que ofrece Experiencia Veterinaria S.A De C.V.

1. **INSTRUCCIONES**: Por favor conteste las preguntas siguientes anotando un X en el espacio que usted considere correcto.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EL PERSONAL DE LA EMPRESA** | **Siempre** | **Nunca** | **En ocasiones** |
| Recibe su solicitud (Vía correo electrónico, teléfono o personal) de manera atenta. |  |  |  |
| Da respuesta a su solicitud, queja o comentario (Vía correo electrónico, teléfono o personal) en menos de 10 días. |  |  |  |
| Le proporciona información suficiente y adecuada para que usted tome una decisión acerca de su pedido. |  |  |  |
| Le informó de otros productos que pudieran servirle. |  |  |  |
| Resuelve sus dudas para confirmar su pedido. |  |  |  |
| Le proporciona el servicio que usted espera. |  |  |  |
| Le ofrece productos nuevos que pudieran servirle. |  |  |  |
| Atiende sus quejas, dudas o comentarios en menos de un mes. |  |  |  |
| Resuelve sus quejas o le brinda opciones para resolverla y usted queda satisfecho. |  |  |  |
| Le agradece su compra. |  |  |  |
| **EL SERVICIO QUE RECIBE** | **Siempre** | **Nunca** | **En ocasiones** |
| Es el adecuado para satisfacer sus necesidades. |  |  |  |
| Establece tiempos de entrega adecuados a sus necesidades. |  |  |  |
| **LA ENTREGA DEL PRODUCTO** | **Siempre** | **Nunca** | **En ocasiones** |
| Cumple con los tiempos establecidos desde un inicio |  |  |  |

1. **INSTRUCCIONES.** Encierre la respuesta que considere correcta.
2. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos de Experiencia Veterinaria?
3. Menos de un año.
4. Entre 1 y 3 años.
5. Más de 3 años.
6. ¿Con qué frecuencia utiliza productos de Experiencia Veterinaria?
7. 1 o 2 veces al mes.
8. 3 a 4 veces al mes.
9. 5 o más veces al mes.
10. ¿Considera que Experiencia Veterinaria ofrece productos de calidad?
11. Siempre.
12. Algunas ocasiones.
13. Nunca.
14. ¿Considera que Experiencia Veterinaria ofrece productos competitivos?
15. Siempre.
16. En algunas ocasiones.
17. Nunca.
18. ¿Cuál es el grado de satisfacción en general de los productos de Experiencia Veterinaria?
19. completamente satisfecho.
20. Satisfecho.
21. Insatisfecho.
22. ¿Ha notado mejoras en los productos de Experiencia Veterinaria?
23. Siempre.
24. En lagunas ocasiones.
25. Nunca.
26. ¿Qué defectos ha encontrado en los productos de Experiencia Veterinaria? Por favor indíquelos.
27. Sin caja o etiqueta.
28. Ilegibilidad o ausencia en el No. de lote o fecha de caducidad.
29. Sin instructivo.
30. Manchado.
31. Con fuga.
32. Estrellado o rotos.
33. Bajos de volumen.
34. Apariencia diferente.
35. Mal sellado.
36. Sin contenido.
37. Otro. Especifique\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
38. ¿Queda usted satisfecho con el efecto terapéutico cuando aplica productos de Experiencia Veterinaria?
39. Siempre.
40. En algunas ocasiones.
41. Nunca.
42. ¿Ha recomendado a alguna persona algún producto de Experiencia Veterinaria?
43. Siempre.
44. Algunas ocasiones.
45. Nunca.
46. Piensa que la presentación de Experiencia Veterinaria es:
47. Muy buena.
48. Buena.
49. Mala.
50. ¿Cuándo recibe productos de Experiencia Veterinaria en caja colectiva, se encuentra en buenas condiciones la caja y el producto?
51. Siempre.
52. Algunas ocasiones.
53. Nunca.
54. ¿Considera que la información que se proporciona en los instructivos de los productos es la adecuada para que usted pueda aplicar correctamente los Experiencia Veterinaria?
55. Siempre.
56. Algunas ocasiones.
57. Nunca.
58. Si no es así, cual\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
59. ¿Ha encontrado problemas de apariencia en los productos de Experiencia Veterinaria antes de que ese cumpla su fecha de caducidad?
60. Siempre.
61. Algunas ocasiones.
62. Nunca.
63. Si es así, Cual: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Hay algún comentario que le gustaría compartir con Experiencia Veterinaria con respecto a la calidad de sus productos?

Usted es:

1. Usuario de los productos de Experiencia Veterinaria.
2. Vendedor.
3. Distribuidor.

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_