Nombre:

Marlon José López Romeros

Grado:

4 años

Curso:

Marketing

Catedrático:

José María Escobar

Temas:

Técnicas para evaluar un
servicio

Presentación

En el siguiente trabajo se le presentará la descripción de como evaluar un servicio y una pequeña encuesta sobre el uso de productos de belleza y uso personal.

Monitorear canales de comunicación

Esto es muy importante porque es una herramienta útil para la medición y evaluación cuantitativa y cualitativa del trabajo de Relaciones Públicas, con ello las agencias y clientes ven de modo tangible su inversión

Recopilar comentarios de clientes sobre la calidad.

Para recopilar datos, se realizan encuestas online con una serie de preguntas para evaluar el servicio al cliente. Estas ayudarán a decidir si, se debe hacer algún cambio.

Por eso es recomendable crear una lista de preguntas que te ayuden a concluir, que los productos y servicios cumplen con la expectativa del cliente.

Encuesta sobre productos de belleza y cuidado personal.

Esta encuesta está diseñada para recopilar información relevante sobre las tendencias en el uso de productos de belleza y cuidado personal.

Por favor colocar una **X** en la respuesta que usted considere correcta.

1.- Indique género

Femenino **X**

Masculino

Indique su rango de edad

51 años

2.- ¿Usted conoce el término de testeo animal o la certificación Leaping Bunny?

No, pero me gustaría saber **X**

No, y no me interesa saber

Si, conozco sobre el tema

Si, y me gustaría averiguar más sobre el tema

3.- ¿Cuánto dinero mensual destina a la compra de productos de belleza?

Incluyendo productos de aseo personal, maquillaje, perfumería y otros.

Q. 200.00

4.-Cuándo usted adquiere un Shampoo, ¿Cuáles son los factores que determinan su compra?

Precio

Calidad **X**

Especializado para su tipo de cabello

Cuidado profesional

Cantidad de producto

Producto ecológico y libre de testeo animal

5.-Cuando usted adquiere maquillaje, ¿Cuáles son los factores que determinan su compra?

Precio

Calidad

Especializado para su tipo de piel

Maquillaje profesional

Que esté a la altura de las últimas tendencias

Producto ecológico y libre de testeo animal

No compro maquillaje **X**

6.- De las marcas mostradas a continuación marque las que usted conoce
Incluye si ha visto publicidad de ellas

M.A.C. Cosmetics

Clinique

Esika **X**

Natura

Avon **X**

NYX

Urban Decay

Missha

Skins 79

Petrizzio

Bobbi Brown

KIKO

Holika Holika

Oriflame **X**

Nivea **X**

Lòreal **X**

Maybelline **X**

Pamela Grantt

7.- Indique con qué frecuencia compra productos de belleza mensualmente

1 vez al mes **X**

2 veces al mes

3 veces al mes

4 o más veces al mes

9.- Indique el o los lugares donde con mayor frecuencia adquiere productos de belleza y cuidado personal

Incluyendo productos de aseo personal, maquillaje, perfumería y otros.

Tiendas especializadas como Maicao y Preunic.

Farmacias

Supermercados **X**

Tiendas como (Falabella, Paris, Ripley, La Polar, Etc.)

Venta por catálogo

Ninguna

10.- Si su opción anterior fue ninguna, indicar donde los adquiere

Incluyendo productos de aseo personal, maquillaje, perfumería y otros.

Encuesta sobre productos de belleza y cuidado personal.

Esta encuesta está diseñada para recopilar información relevante sobre las tendencias en el uso de productos de belleza y cuidado personal.

Por favor colocar una **X** en la respuesta que usted considere correcta.

1.- Indique género

Femenino **X**

Masculino

Indique su rango de edad

25 años

2.- ¿Usted conoce el término de testeo animal o la certificación Leaping Bunny?

No, pero me gustaría saber

No, y no me interesa saber

Si, conozco sobre el tema **X**

Si, y me gustaría averiguar más sobre el tema

3.- ¿Cuánto dinero mensual destina a la compra de productos de belleza?

Incluyendo productos de aseo personal, maquillaje, perfumería y otros.

Q 100

4.-Cuándo usted adquiere un Shampoo, ¿Cuáles son los factores que determinan su compra?

Precio

Calidad

Especializado para su tipo de cabello **X**

Cuidado profesional

Cantidad de producto

Producto ecológico y libre de testeo animal

5.-Cuando usted adquiere maquillaje, ¿Cuáles son los factores que determinan su compra?

Precio

Calidad

Especializado para su tipo de piel

Maquillaje profesional

Que esté a la altura de las últimas tendencias

Producto ecológico y libre de testeo animal **X**

No compro maquillaje

6.- De las marcas mostradas a continuación marque las que usted conoce
Incluye si ha visto publicidad de ellas

M.A.C. Cosmetics **X**

Clinique

Esika **X**

Natura

Avon **X**

NYX

Urban Decay

Missha

Skins 79

Petrizzio

Bobbi Brown

KIKO

Holika Holika

Oriflame **X**

Nivea **X**

Lòreal **X**

Maybelline **X**

Pamela Grantt

7.- Indique con qué frecuencia compra productos de belleza mensualmente

1 vez al mes **X**

2 veces al mes

3 veces al mes

4 o más veces al mes

9.- Indique el o los lugares donde con mayor frecuencia adquiere productos de belleza y cuidado personal

Incluyendo productos de aseo personal, maquillaje, perfumería y otros.

Tiendas especializadas como Maicao y Preunic.

Farmacias

Supermercados **X**

Tiendas como (Falabella, Paris, Ripley, La Polar, Etc.)

Venta por catálogo

Ninguna

10.- Si su opción anterior fue ninguna, indicar donde los adquiere

Incluyendo productos de aseo personal, maquillaje, perfumería y otros.

Encuesta sobre productos de belleza y cuidado personal.

Esta encuesta está diseñada para recopilar información relevante sobre las tendencias en el uso de productos de belleza y cuidado personal.

Por favor colocar una **X** en la respuesta que usted considere correcta.

1.- Indique género

Femenino **X**

Masculino

Indique su rango de edad

17

2.- ¿Usted conoce el término de testeo animal o la certificación Leaping Bunny?

No, pero me gustaría saber **X**

No, y no me interesa saber

Si, conozco sobre el tema

Si, y me gustaría averiguar más sobre el tema

3.- ¿Cuánto dinero mensual destina a la compra de productos de belleza?

Incluyendo productos de aseo personal, maquillaje, perfumería y otros.

Q 100.

4.-Cuándo usted adquiere un Shampoo, ¿Cuáles son los factores que determinan su compra?

Precio

Calidad **X**

Especializado para su tipo de cabello

Cuidado profesional

Cantidad de producto

Producto ecológico y libre de testeo animal

5.-Cuando usted adquiere maquillaje, ¿Cuáles son los factores que determinan su compra?

Precio

Calidad **X**

Especializado para su tipo de piel

Maquillaje profesional

Que esté a la altura de las últimas tendencias

Producto ecológico y libre de testeo animal

No compro maquillaje

6.- De las marcas mostradas a continuación marque las que usted conoce
Incluye si ha visto publicidad de ellas

M.A.C. Cosmetics **x**

Clinique

Esika

Natura

Avon **x**

NYX

Urban Decay

Missha

Skins 79

Petrizzio

Bobbi Brown

KIKO

Holika Holika

Oriflame

Nivea **x**

Lòreal **x**

Maybelline **x**

Pamela Grantt

7.- Indique con qué frecuencia compra productos de belleza mensualmente

1 vez al mes **x**

2 veces al mes

3 veces al mes

4 o más veces al mes

9.- Indique el o los lugares donde con mayor frecuencia adquiere productos de
belleza y cuidado personal

Incluyendo productos de aseo personal, maquillaje, perfumería y otros.

Tiendas especializadas como Maicao y Preunic.

Farmacias

Supermercados **x**

Tiendas como (Falabella, Paris, Ripley, La Polar, Etc.)

Venta por catálogo

Ninguna

10.- Si su opción anterior fue ninguna, indicar donde los adquiere

Incluyendo productos de aseo personal, maquillaje, perfumería y otros.

Esta encuesta demuestra que del **100% de mujeres y hombres**, El 30% de la población gastan alrededor de entre Q, 50 a 100 en productos de belleza y productos de aseo personal y el otro **70% gasta entre Q. 200 y Más en productos de belleza y aseo personal** esto dado que existen muchas personas que creen que verse bonita implica en cuanto gastes en maquillaje cuando no es así la belleza viene desde dentro y quien piense lo contrario esta equivocado