

INSTITUTO PRIVADO RAFAEL ARÉVALO MARTÍNEZ

IPRAM



LITZY ROSITA DE LEÓN RAMÍREZ

4TO PERITO EN ADMÓN. DE EMPRESAS

CATEDRA: MERCADOTECNIA

CATEDRÁTICA : MAYTE ESCOBAR

CICLO ESCOLAR:

2,021

Litzy Rosita de
León Ramírez.

4to. Admón de
Empresas.

RECOLECCIÓN DE
COMENTARIOS.

Catedra:

Mercadotecnia.

Catedrática:

Mayte Escobar.

Introducción

A continuación presento mi punto de vista de como monitorear los canales de comunicación, y de como recolectar comentarios de los clientes, sobre la calidad y el servicio del producto.

Evaluación de un Servicio

Todo tipo de compra de algún producto se tiene que evaluar antes de su compra, a excepción de los productos que venden por medio de las redes sociales, ya que no se pueden evaluar personalmente, se corre el riesgo de no ser lo que se espera y puede dar como resultado que la compra sea decepcionante.

En cambio si se adquiere algún producto y se puede evaluar personalmente, sería muy satisfactorio, ya que se podría revisar si funciona o está en buenas condiciones, se podría evaluar minuciosamente.

También después de comprar el producto se sigue evaluando.

Atributos de Búsqueda

Los atributos de búsqueda ayuda a las personas (en este caso, los clientes) a poder elegir lo que se busca, color, textura, sonido, etc.

Ya sea por medio de recomendaciones, por ejemplo si lo que se desea adquirir es una bacina, sería mejor buscar en una tienda física, ya que si se pide por medio de internet nada ni nadie nos

garantiza que suene bien, o que el color no sea de nuestro agrado.

ENCUESTA

Encuesta sobre una Empresa:

- ¿Desde hace cuánto utiliza nuestros productos o servicios?

- ☐ Menos de 1 mes
- ☐ 1 a 3 meses
- ☐ 3 a 6 meses
- ☐ 6 meses a 1 año
- ☐ 1 a 3 años
- ☒ Más de 3 años

- ¿Cuán satisfecho se encuentra de la empresa en General?

- ☒ Muy satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Nada satisfecho.

• ¿Cuán probable es que recomiende nuestros productos o servicios?

- ☒ Muy probable
- ☐ Poco probable
- ☐ Probable
- ☐ Nada probable

• ¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?

- ☐ Muy buena
- ☐ Regular
- ☐ Buena
- ☐ Mala
- ☒ Excelente

• ¿Volvería a solicitar los servicios de la empresa?

- ☐ Probablemente
- ☐ Jamás
- ☒ Claro que sí

• ¿Cómo nos conoció o contactó?

- ☐ Internet
- ☐ Prensa o revistas
- ☒ Contactos empresariales
- ☒ Amistades
- ☐ Publicidad directa.

Criterio Personal

Gracias a este trabajo
logré comprender muchas
cosas, una de ellas es
la forma de tratar a los
clientes, y tener productos
de buena calidad.

21-05-21