SurveyNinja

Encuesta de onboarding de clientes

11 preguntas. Unos 3 min para responder.

El objetivo

1. ¿Qué es lo principal que quieres lograr con [Producto]? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Ahorrar tiempo en tareas repetitivas
- ○ Reunir el trabajo de mi equipo en un solo lugar
- ○ Aumentar las ventas o los ingresos
- ○ Entender mejor a mis clientes
- ○ Reemplazar una herramienta que usaba antes
- ○ Otro: _____

Configuración y primer resultado

2. ¿Qué tan fácil fue configurar [Producto]? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Muy fácil
- ○ Fácil
- ○ Ni fácil ni difícil
- ○ Difícil
- ○ Muy difícil

3. ¿Qué tan pronto te dio [Producto] algo útil por primera vez? Obligatoria

Por ejemplo, un primer reporte, una tarea hecha más rápido o un primer resultado para un cliente. Elige una respuesta.

- ○ El mismo primer día
- ○ Durante la primera semana
- ○ Entre dos y cuatro semanas
- ○ Todavía no ha pasado

4. ¿Qué ayuda usaste para empezar?

Elige todas las que apliquen. Elige todas las que correspondan.

- ☐ Una llamada o demo con nuestro equipo
- ☐ Artículos del centro de ayuda
- ☐ Video tutoriales
- ☐ Soporte por chat o correo
- ☐ Un compañero que ya lo conocía
- ☐ No necesité ayuda

Confianza y bloqueos

5. ¿Qué tanta confianza sientes ahora para usar [Producto] por tu cuenta? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Mucha confianza
- ○ Bastante confianza
- ○ Algo de confianza
- ○ Poca confianza
- ○ Nada de confianza

6. ¿Hay algo que te impida sacarle más provecho a [Producto] en este momento? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Sí
- ○ No

7. ¿Qué te lo está impidiendo?

Elige todas las que apliquen. Elige todas las que correspondan.

- ☐ Falta una función que necesito
- ☐ No he terminado la configuración o una integración
- ☐ Mi equipo todavía no empieza a usarlo
- ☐ No tengo tiempo para aprender a usarlo
- ☐ Algo funciona distinto de lo que esperaba
- ☐ Otro: _____

8. ¿Qué habría hecho más fáciles tus primeras semanas con [Producto]?

_____

_____

_____

Recomendación y seguimiento

9. Por lo que has visto hasta ahora, ¿qué tan probable es que recomiendes [Producto] a un amigo o colega? Obligatoria

0 – Nada probable, 10 – Extremadamente probable

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. ¿Quieres que alguien de nuestro equipo te contacte para ayudarte con la configuración? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Sí
- ○ No

11. ¿A qué correo te escribimos? Obligatoria

Correo electrónico: _____

Hazla en línea gratis

Copia esta plantilla en SurveyNinja, comparte el enlace y las respuestas llegan a un informe listo con gráficos.

surveyninja.io/es/templates/customer-onboarding-survey