SurveyNinja

Encuesta post compra

9 preguntas. Unos 2 min para responder.

La decisión

1. ¿Cómo nos conociste? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Buscador
- ○ Redes sociales
- ○ Un anuncio en internet
- ○ Un amigo o familiar
- ○ Una reseña o un blog
- ○ Correo o newsletter
- ○ Ya había comprado aquí antes
- ○ Otro: _____

2. ¿Por qué decidiste comprarnos? Obligatoria

Elige hasta 3. Elige todas las que correspondan.

- ☐ El precio
- ☐ La calidad del producto
- ☐ Un producto que no encontré en otro lado
- ☐ Las buenas reseñas
- ☐ Envío rápido o gratis
- ☐ Un descuento o promoción
- ☐ Confío en la marca
- ☐ Otro: _____

3. ¿Qué casi te hizo no comprar? Obligatoria

Elige todas las que correspondan.

- ☐ Nada, fue una decisión fácil
- ☐ El precio
- ☐ El costo de envío
- ☐ El tiempo de entrega
- ☐ Tenía dudas sobre la talla, el ajuste o la calidad
- ☐ Pocas reseñas
- ☐ Las formas de pago
- ☐ Tener que crear una cuenta
- ☐ Otro: _____

El pedido y la entrega

4. ¿Qué tan fácil fue hacer tu pedido? Obligatoria

Elige una respuesta.

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

5. ¿Ya recibiste tu pedido? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Sí
- ○ No

6. ¿Llegó cuando lo esperabas? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Antes de lo esperado
- ○ A tiempo
- ○ Un poco tarde
- ○ Muy tarde

7. ¿El producto coincide con la descripción y las fotos? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Sí, exactamente
- ○ En su mayoría
- ○ Solo en parte
- ○ Para nada

La recomendación

8. ¿Qué tan probable es que recomiendes [Tienda] a un amigo? Obligatoria

0 – Nada probable, 10 – Extremadamente probable

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

0–6: ¿Qué te decepcionó?

7–8: ¿Qué haría falta para que fuera un 10?

9–10: ¿Qué fue lo que más te gustó?

9. ¿Algo que podamos mejorar para la próxima vez?

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/post-purchase-survey

Plantilla de encuesta de SurveyNinja: surveyninja.io