SurveyNinja

Encuesta para agencia de viajes

14 preguntas. Unos 5 min para responder.

Elección y reserva

1. ¿Cómo te enteraste de nuestra agencia de viajes?

Elige una respuesta.

- ○ Anuncios en redes sociales
- ○ Anuncios en Google
- ○ Anuncios en televisión
- ○ Publicidad impresa o en la calle
- ○ Por amigos o familiares
- ○ Otro: _____

2. ¿Por qué nos elegiste en lugar de otras agencias de viajes? Obligatoria

Elige todas las que correspondan.

- ☐ Tuve una buena experiencia antes
- ☐ Me la recomendaron
- ☐ Los precios eran buenos
- ☐ La publicidad me convenció
- ☐ La reputación de la agencia
- ☐ Otro motivo

3. ¿Cómo hiciste tu reserva con nosotros? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ En persona, en la agencia
- ○ En nuestro sitio web
- ○ Por teléfono
- ○ Me regalaron el viaje
- ○ Otro: _____

4. ¿Cómo calificas la atención de tu agente de viajes? Obligatoria

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El viaje

5. ¿En qué medio de transporte viajaste?

Elige una respuesta.

- ○ Autobús
- ○ Avión
- ○ Tren
- ○ Vehículo propio (auto, etc.)
- ○ Otro: _____

6. ¿Cómo calificas el servicio de autobús?

	Malo	Regular	Excelente
Puntualidad	○	○	○
Amabilidad y disposición de los conductores	○	○	○
Rapidez del abordaje y hora de salida	○	○	○
Estado general del autobús	○	○	○

7. ¿Cómo calificas tu vuelo?

	Malo	Regular	Excelente
Tiempo de check-in y hora de salida	○	○	○
Calidad de la comida a bordo	○	○	○
Amabilidad y trato de la tripulación	○	○	○
Servicios a bordo (entretenimiento, baños, agua, etc.)	○	○	○
Puntualidad	○	○	○

8. ¿Cómo calificas tu viaje en tren?

	Malo	Regular	Excelente
Puntualidad (hora de salida y de llegada)	○	○	○
Amabilidad y trato del personal del tren	○	○	○
Estado general del tren	○	○	○
Calidad de la comida	○	○	○

9. ¿Cómo calificas tu alojamiento?

	Malo	Regular	Excelente
Instalaciones en general	○	○	○
Calidad de la habitación	○	○	○
Calidad y variedad de la comida	○	○	○
Atención del personal del hotel	○	○	○
Limpieza e higiene del hotel	○	○	○
Servicios del hotel	○	○	○
Transporte y acceso hacia y desde el hotel	○	○	○
Actividades y entretenimiento del hotel	○	○	○

Ofertas y preferencias

10. Antes del viaje, ¿te ofrecimos estos servicios?

	Sí	No	No recuerdo
Seguro de cancelación del viaje	○	○	○
Seguro de viaje con asistencia médica	○	○	○
Traslado al aeropuerto y desde el aeropuerto	○	○	○
Excursiones o paseos opcionales	○	○	○

11. ¿Cómo prefieres comprar tus viajes?

Elige una respuesta.

- ○ Con anticipación (preventa)
- ○ De último minuto
- ○ Me da igual

12. ¿Qué es lo primero que tienes en cuenta al comprar unas vacaciones?

Elige una respuesta.

- ○ El precio
- ○ El atractivo del destino o de sus actividades
- ○ Las recomendaciones de amigos o familiares
- ○ Con qué agencia de viajes comprar
- ○ La publicidad de promociones, paquetes y ofertas

La experiencia en general

13. Según tu experiencia con nosotros, responde estas preguntas:

	Sí	No estoy seguro	No
¿Tus vacaciones cumplieron tus expectativas?	○	○	○
¿Te dejó satisfecho el paquete que te ofrecimos?	○	○	○
¿Fue fácil usar nuestro sitio web?	○	○	○
¿Lo que viste en nuestro sitio web coincidió con la realidad?	○	○	○
¿Sentiste que lo que pagaste valió la pena?	○	○	○
¿Volverías a viajar con nuestra agencia?	○	○	○

14. Si volvieras a viajar con nosotros, ¿qué te gustaría que cambiáramos? Cuéntanos con tus palabras:

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/travel-agency-customer-satisfaction