SurveyNinja

Pesquisa pós-compra

9 perguntas. Cerca de 2 min para responder.

A decisão

1. Como você conheceu a gente? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Buscador
- ○ Redes sociais
- ○ Um anúncio na internet
- ○ Um amigo ou familiar
- ○ Uma avaliação ou um blog
- ○ E-mail ou newsletter
- ○ Já comprei com vocês antes
- ○ Outro: _____

2. Por que você decidiu comprar com a gente? Obrigatória

Escolha até 3. Escolha todas as que se aplicam.

- ☐ O preço
- ☐ A qualidade do produto
- ☐ Um produto que não achei em outro lugar
- ☐ As boas avaliações
- ☐ Entrega rápida ou frete grátis
- ☐ Um desconto ou promoção
- ☐ Confio na marca
- ☐ Outro: _____

3. O que quase fez você desistir da compra? Obrigatória

Escolha todas as que se aplicam.

- ☐ Nada, foi uma decisão fácil
- ☐ O preço
- ☐ O valor do frete
- ☐ O prazo de entrega
- ☐ Não tinha certeza do tamanho, do caimento ou da qualidade
- ☐ Poucas avaliações
- ☐ As formas de pagamento
- ☐ Ter que criar uma conta
- ☐ Outro: _____

O pedido e a entrega

4. Foi fácil fazer o pedido? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Muito fácil
- ○ Fácil
- ○ Nem fácil nem difícil
- ○ Difícil
- ○ Muito difícil

5. Seu pedido já chegou? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Sim
- ○ Não

6. Chegou no prazo que você esperava? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Antes do esperado
- ○ Um pouco atrasado
- ○ No prazo
- ○ Muito atrasado

7. O produto corresponde à descrição e às fotos? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Sim, exatamente
- ○ Só em parte
- ○ Na maior parte
- ○ Nem um pouco

A recomendação

8. Qual a probabilidade de você recomendar a [Loja] a um amigo? Obrigatória

0 – Nada provável, 10 – Extremamente provável

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

0–6: O que te decepcionou?

7–8: O que faltou para ser um 10?

9–10: Do que você mais gostou?

9. Algo que a gente possa melhorar para a próxima vez?

Faça online de graça

Copie este modelo para o SurveyNinja, envie o link e as respostas entram em um relatório pronto com gráficos.

surveyninja.io/pt/templates/post-purchase-survey

Modelo de pesquisa do SurveyNinja: surveyninja.io