SurveyNinja

Pesquisa de satisfação de entrega

17 perguntas. Cerca de 3 min para responder.

Hábitos de compra

1. Com que frequência você faz pedidos com entrega na nossa loja?

Escolha uma resposta.

- ○ Com frequência, sou cliente fiel
- ○ Só fiz um pedido até agora
- ○ De vez em quando

2. Você prefere comprar on-line ou na loja física?

Escolha uma resposta.

- ○ Prefiro comprar on-line
- ○ Prefiro comprar na loja física
- ○ Gosto de comprar dos dois jeitos

3. Quando você compra on-line, a entrega é rápida?

Escolha uma resposta.

- ○ Sim, é muito rápida
- ○ Não sei dizer
- ○ É razoavelmente rápida
- ○ É demorada

O atendimento do pedido

4. Competência

1 2 3 4 5

5. Educação e cordialidade

1 2 3 4 5

6. Agilidade

1 2 3 4 5

7. Disposição para responder às suas dúvidas

1 2 3 4 5

8. Conhecimento dos produtos

1 2 3 4 5

A transportadora

9. **Entrega no prazo**

1 2 3 4 5

10. **Educação e cordialidade**

1 2 3 4 5

11. **Competência**

1 2 3 4 5

Problemas e sugestões

12. **Seu pedido chegou em perfeito estado?**

Escolha uma resposta.

- ○ Sim, chegou tudo certo
- ○ Não, alguns produtos chegaram danificados
- ○ Outro: _____

13. **Você teve algum problema para trocar os produtos danificados?**

Escolha uma resposta.

- ○ Nenhum problema, a troca foi feita sem custo
- ○ Houve problemas, mas no fim a troca foi feita sem custo
- ○ A troca sem custo foi negada

14. **Conte qual foi o problema com a devolução ou a troca**

_____

_____

_____

15. **Você teve algum problema ao pagar a entrega?**

Escolha uma resposta.

- ○ Não, o pagamento deu certo
- ○ Sim, tive um problema com o pagamento

16. **O que podemos melhorar nas nossas entregas?**

_____

_____

_____

17. **Se quiser que a gente entre em contato, deixe seu e-mail ou telefone**

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/store-delivery-service-evaluation

Modelo de pesquisa do SurveyNinja: surveyninja.io