SurveyNinja

Pesquisa para agência de viagens

14 perguntas. Cerca de 5 min para responder.

Escolha e reserva

1. Como você conheceu a nossa agência de viagens?

Escolha uma resposta.

- ○ Anúncios nas redes sociais
- ○ Anúncios no Google
- ○ Anúncios na TV
- ○ Anúncios impressos ou na rua
- ○ Por amigos ou parentes
- ○ Outro: _____

2. Por que você escolheu a nossa agência e não outra? Obrigatória

Escolha todas as que se aplicam.

- ☐ Já tive uma boa experiência com vocês
- ☐ Recebi uma indicação
- ☐ Os preços eram bons
- ☐ A propaganda me convenceu
- ☐ A reputação da agência
- ☐ Outro motivo

3. Como você fez a sua reserva conosco? Obrigatória

Escolha uma resposta.

- ○ Pessoalmente, na agência
- ○ Pelo nosso site
- ○ Por telefone
- ○ Ganhei a viagem de presente
- ○ Outro: _____

4. Como você avalia o atendimento do seu agente de viagens? Obrigatória

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A viagem

5. Qual meio de transporte você usou na viagem?

Escolha uma resposta.

- ○ Ônibus
- ○ Avião
- ○ Trem
- ○ Veículo próprio (carro etc.)
- ○ Outro: _____

6. Como você avalia o serviço de ônibus?

	Ruim	Regular	Excelente
Pontualidade	○	○	○
Educação e prestatividade dos motoristas	○	○	○
Agilidade no embarque e horário de saída	○	○	○
Estado geral do ônibus	○	○	○

7. Como você avalia o seu voo?

	Ruim	Regular	Excelente
Tempo de check-in e horário de saída	○	○	○
Qualidade da refeição a bordo	○	○	○
Simpatia e atendimento da tripulação	○	○	○
Serviços de bordo (entretenimento, banheiro, água etc.)	○	○	○
Pontualidade	○	○	○

8. Como você avalia a sua viagem de trem?

	Ruim	Regular	Excelente
Pontualidade (horário de saída e de chegada)	○	○	○
Simpatia e atendimento da equipe do trem	○	○	○
Estado geral do trem	○	○	○
Qualidade da refeição	○	○	○

9. Como você avalia a sua hospedagem?

	Ruim	Regular	Excelente
Estrutura em geral	○	○	○
Qualidade do quarto	○	○	○
Qualidade e variedade da comida	○	○	○
Atendimento da equipe do hotel	○	○	○
Limpeza e higiene do hotel	○	○	○
Serviços do hotel	○	○	○
Transporte e acesso de ida e volta ao hotel	○	○	○
Atividades e entretenimento do hotel	○	○	○

Ofertas e preferências

10. Antes da viagem, oferecemos a você estes serviços?

	Sim	Não	Não lembro
Seguro de cancelamento da viagem	○	○	○
Seguro viagem com assistência médica	○	○	○
Transfer de ida e volta ao aeroporto	○	○	○
Passeios ou excursões opcionais	○	○	○

11. Como você prefere comprar suas viagens?

Escolha uma resposta.

- ○ Com antecedência (pré-venda)
- ○ De última hora
- ○ Tanto faz

12. O que você leva em conta primeiro ao comprar uma viagem de férias?

Escolha uma resposta.

- ○ O preço
- ○ O destino ou as atividades que ele oferece
- ○ Indicações de amigos ou parentes
- ○ Com qual agência de viagens comprar
- ○ A propaganda de promoções, pacotes e ofertas

A experiência como um todo

13. Com base na sua experiência conosco, responda:

	Sim	Não tenho certeza	Não
Suas férias atenderam às suas expectativas?	○	○	○
Você ficou satisfeito com o pacote que oferecemos?	○	○	○
Foi fácil usar o nosso site?	○	○	○
O que estava no nosso site correspondeu à realidade?	○	○	○
Você achou que o valor pago compensou?	○	○	○
Você voltaria a viajar com a nossa agência?	○	○	○

14. Se você viajasse conosco de novo, o que gostaria que mudássemos? Conte com suas palavras:

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/travel-agency-customer-satisfaction