

ANEXOS

ENCUESTA A LOS CLIENTES

El objetivo de esta encuesta es recopilar información relevante sobre las preferencias, necesidades y percepciones de nuestros clientes respecto a los productos y servicios que ofrecemos en ASP MULTIMARCAS.

Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente para el desarrollo de estrategias de marketing que permitan optimizar nuestra visibilidad y mejorar la experiencia del cliente.

Le agradecemos de antemano por su colaboración.

PREGUNTA 1: Seleccione su edad

- 19 a 25 años
- 26 a 40 años
- 41 a 55 años
- 56 años o más

PREGUNTA 2: ¿Con qué frecuencia visita la ferretería ASP MULTIMARCAS?

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Solo cuando es necesario

PREGUNTA 3: ¿Cuáles son los principales factores que influyen en su decisión al momento de realizar una compra en una ferretería?

- Precio
- Variedad de productos
- Calidad de los productos

-Atención al cliente

PREGUNTA 4: ¿Qué tipos de estrategias de marketing cree que serían más efectivas para atraerlo a una ferretería?

-Promociones y descuentos

-Publicidad en redes sociales

-Eventos especiales

-Publicidad en televisión

-Programas de fidelización

PREGUNTA 5: ¿Utiliza las redes sociales para buscar información sobre ferreterías o productos para el hogar?

-Si

-No

PREGUNTA 6: Si utiliza las redes sociales para este fin. ¿Qué plataformas usa principalmente?

-WhatsApp

-Facebook

-Instagram

-Tik Tok

PREGUNTA 7: ¿Qué tipo de contenido cree que sería más útil para usted en las redes sociales de una ferretería?

-Consejos tutoriales de como usar herramientas y productos

-Información sobre nuevos productos

-Ofertas y promociones especiales

-Videos demostrativos

PREGUNTA 8: ¿Que tan probable es que recomiende a ASP MULTIMARCAS si ofrece una mejor experiencia digital?

- Muy probable
- Probable
- Poco probable
- Nada probable

PREGUNTA 9: ¿Le gustaría recibir información sobre ofertas, promociones y novedades de la ferretería ASP MULTIMARCAS por redes sociales?

- Si
- No

ENTREVISTA A LA GERENTE

El propósito de esta entrevista es obtener información clave sobre la situación actual, estrategias y desafíos de la ferrería ASP MULTIMARCAS, con el fin de desarrollar un análisis que contribuya a la propuesta de estrategias de marketing digital para mejorar su visibilidad y ventas.

Esta entrevista forma parte de una investigación académica y sus respuestas serán utilizadas exclusivamente para fines de este estudio, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada. Agradecemos su disposición y tiempo para participar de este proceso.

1. ¿Cuándo se creó la ASP MULTIMARCAS y cuál fue la motivación?
2. ¿Como fue la evolución de la empresa desde su inicio?
3. ¿Qué productos ofrece la ferretería?
4. ¿Cuál considera que es el propósito principal de la empresa?
5. ¿Existe una declaración formal de misión? Si no, ¿Qué ideas tiene al respecto?
6. ¿Cuántas personas trabajan actualmente en la empresa?
7. ¿Cuáles son las responsabilidades principales de cada miembro del equipo?
8. ¿Cuenta la empresa con un organigrama formal o como se distribuyen las tareas?