

ANEXOS

Formato de encuesta

Encuesta

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción y expectativa que tienen los clientes hacia el servicio y la satisfacción de la empresa Acricolor Gráfica S.R.L. en la ciudad de Tarija.

1. De acuerdo con la experiencia que usted ha tenido con la empresa ¿Considera que la atención al cliente por parte del personal administrativo cajera y jefe de ventas, es satisfactorio? (marque con una X)

Totalmente en desacuerdo

☐

En desacuerdo

☐

Indiferente

☐

De acuerdo

☐

- 2.-Según su criterio ¿Qué Cualidades considera que posee el personal administrativo?
(Marque una o varias opciones)

a. Sociable

☐

b. Experiencia

☐

c. Amable

☐

d. Disponibilidad y predisposición a resolver problemas

☐

e. Respeto

☐

f. Paciencia

☐

g. Prontitud

☐

- 3.- ¿Considera que los horarios de la empresa programados son flexibles y se adapta a su tiempo disponible?

1 Totalmente en desacuerdo

☐

2 Desacuerdo

☐

3 Indiferente

☐

4 Acuerdo

☐

4. Considera que los precios de los productos de la empresa Acricolor Gráfica S.R.L. con relación a la:

	Competencia	Calidad
Muy alto		
Algo alto		
Algo bajo		
Muy bajo		

5 ¿Qué factores motivan para que usted compre en la empresa? (sub-raye una o varias opciones)

1. Precio
2. Ubicación
3. Promoción
4. La marca
5. Recomendación

6. Que producto(s) usted adquiere de la empresa Acricolor Gráfica S.R.L. (Marque en las casillas)

Productos	
Adhesivos	
Reflectivos	
Tintas Sublimación	
Tintas Eco solvente	
Cartuchos sublimación	
Lonas	
Acrílicos	
Alb PAI	
Foam	
Celuka	
Cartón pluma	
Velcro	
Luces Led	
Tela sublimación	
Siser de corte	
Papel para sublimar	

Poleras	
Pegamentos	
Repuestos de maquinas	

7. Que producto(s) usted adquiere de los departamentos de:

	TARIJA	LA PAZ	SANTA CRUZ
Adhesivos			
Reflectivos			
Tintas Sublimación			
Tintas Eco solvente			
Cartuchos sublimación			
Lonas			
Acrílicos			
Alb PAI			
Foam			
Celuka			
Cartón pluma			
Velcro			
Luces Led			
Tela sublimación			
Siser de corte			
Papel para sublimar			
Poleras			
Pegamentos			
Repuestos de maquinas			

8. Considera usted que la línea de productos de la empresa Acricolor Gráfica SRL está acorde a sus necesidades? O ¿qué materia prima utiliza para su empresa?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1) Adhesivos | ☐ |
| 2) Reflectivos | ☐ |
| 3) Tintas Sublimación | ☐ |
| 4) Tintas Eco solvente | ☐ |
| 5) Cartuchos sublimación | ☐ |
| 6) Lonas | ☐ |
| 7) Acrílicos | ☐ |
| 8) Alb PAI | ☐ |
| 9) Foam | ☐ |

- 10) Celuka ☐
- 11) Cartón pluma ☐
- 12) Velcro ☐
- 13) Luces Led ☐
- 14) Tela sublimación ☐
- 15) Siser de corte ☐
- 16) Papel para sublimar ☐
- 17) Poleras ☐
- 18) Pegamentos ☐
- 19) Repuestos de maquinas ☐

9. ¿Cuál es la probabilidad de que usted recomiende los productos de la empresa Acricolor Gráfica S.R.L?

- Muy probable ☐
- Algo probable ☐
- Poco probable ☐
- Nada probable ☐

10. ¿Cuanto usted requiere los productos de la empresa tiene facil acceso por medio telefonico u otro?

- Siempre ☐
- Casi siempre ☐
- Algunas veces ☐
- Nunca ☐

11.¿El despacho de los pedidos que usted solicita es oportuno?

- Siempre ☐
- Casi siempre ☐
- Algunas veces ☐
- Nunca ☐

12. Le gustaría recibir información de los productos que ofrece la empresa Acricolor Gráfica SRL.

Sí

☐

No

☐

13.- ¿Porque medio prefiere recibir dicha información?

- a) Correo electrónico
- b) Catálogos
- c) Redes sociales
- d) Llamadas telefónicas
- e) En la propia empresa

14.- ¿Marque que las redes sociales con la que cuenta actualmente?

- 1. Facebook
- 2. Instagram
- 3. Link
- 4. WhatsApp
- 5. Twitter
- 6. Correo electrónico.

15. ¿ha realizado usted algún reclamo a la empresa sea este formal o verbalmente?

Sí

☐

No

☐

16. ¿La empresa ha dado solución a los reclamos que usted realizó?

Sí

☐

No

☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.!

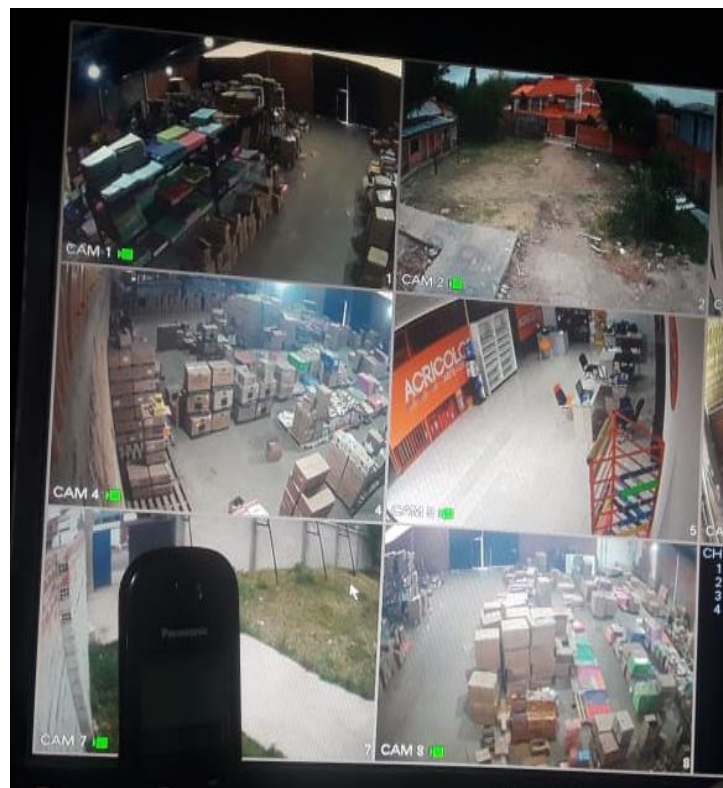
ANEXO 1

FOTOS DE LA EMPRESA ACRICOLOR GRÁFICA S.R.L.

FACHADA DEL INGRESO



FOTOS DE LA CAMARA DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA



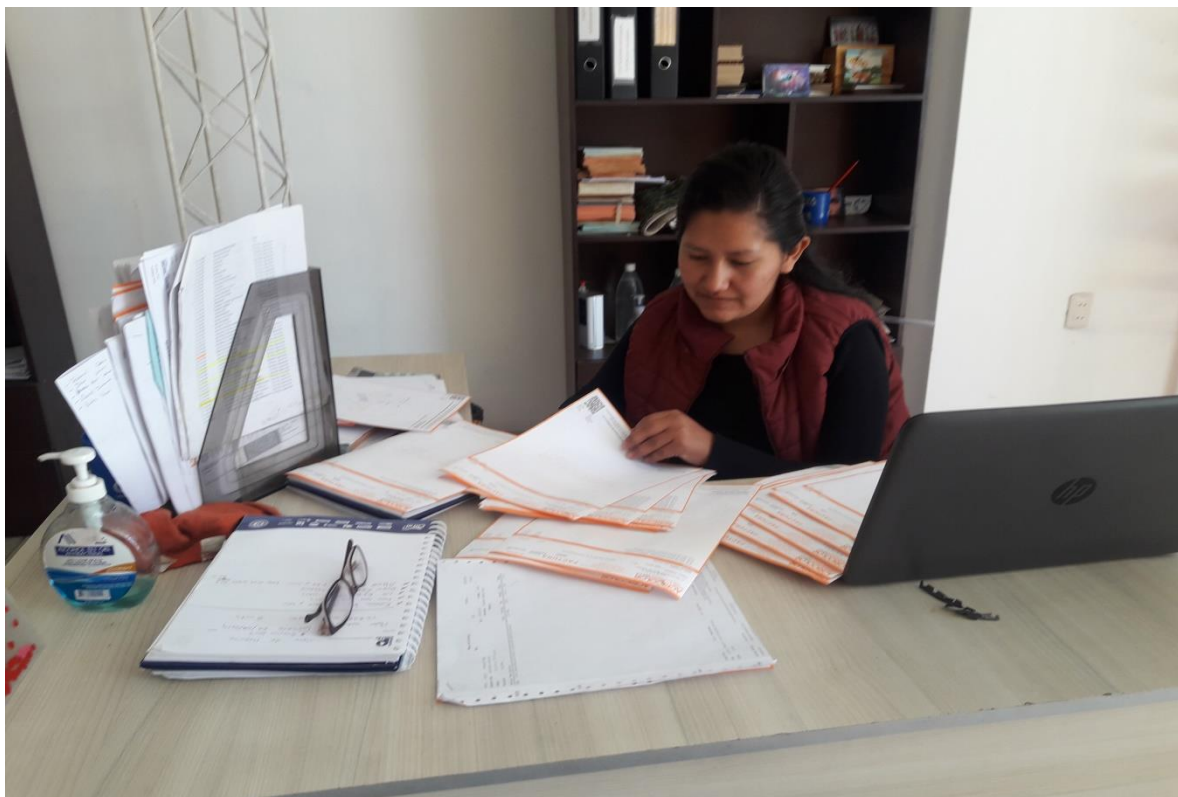
OFICINAS DE LA EMPRESA



ÁREA DE TRABAJO ALMACÉN



ÁREA DE TRABAJO EN CAJA



ALMACÉN ENCONRADO



ALMACÉN MEJORADO

