

resultados

primera encuesta de medición nacional
en la satisfacción de clientes
hoteleros y gastronómicos.

02 de noviembre del 2011 al 30 de noviembre del 2011

cuestionario

encuesta

1. » ¿ Cual es el nivel de importancia que le otorga a la satisfacción de sus clientes ?
2. » ¿ Que acciones realiza mensualmente para conocer la satisfacción de sus clientes ?
3. » Ordene según sus prioridades lo que considera necesario para satisfacer a sus clientes
4. » Considera conocer la opinión de sus clientes
 - 4.1 Dificulta la implementación de los planes de acción
 - 4.2 Beneficia a su empresa
 - 4.3 Requiere personal autorizado
 - 4.4 Incrementa notablemente sus costos
5. » ¿ Ha implementado herramientas para conocer la opinión de sus clientes ?
6. » ¿ Invertiría en un servicio a bajo costo para poder medir la satisfacción de sus clientes ?
7. » ¿ Conoce incactus ?

invitaciones **enviadas**

todas las invitaciones fueron enviadas por email

hoteles **7641**

restaurantes **4284**

participación **encuesta**

hoteles **1879** . (24,59 %)

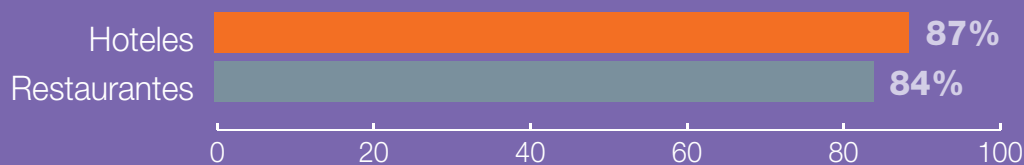
restaurantes **971** . (22,66 %)

total **2850** . (23,89 %)

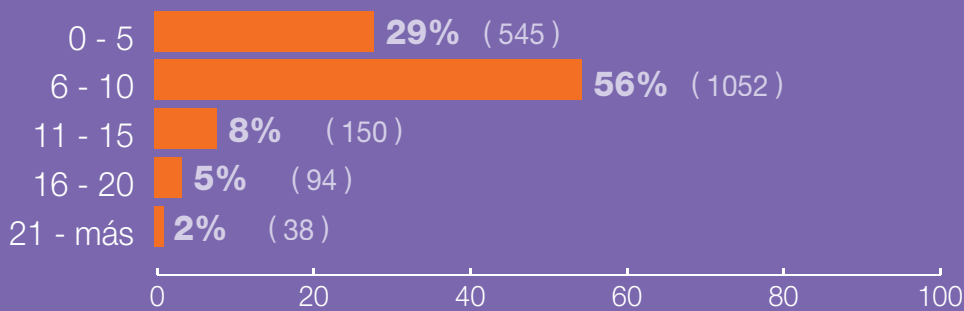
resultados

por pregunta

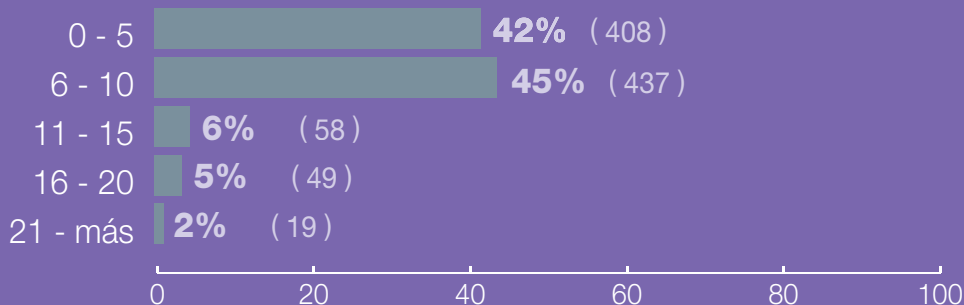
1. » ¿ Cual es el nivel de importancia que le otorga a la satisfacción de sus clientes ?



2. » ¿ Que acciones realiza mensualmente para conocer la satisfacción de sus clientes ?

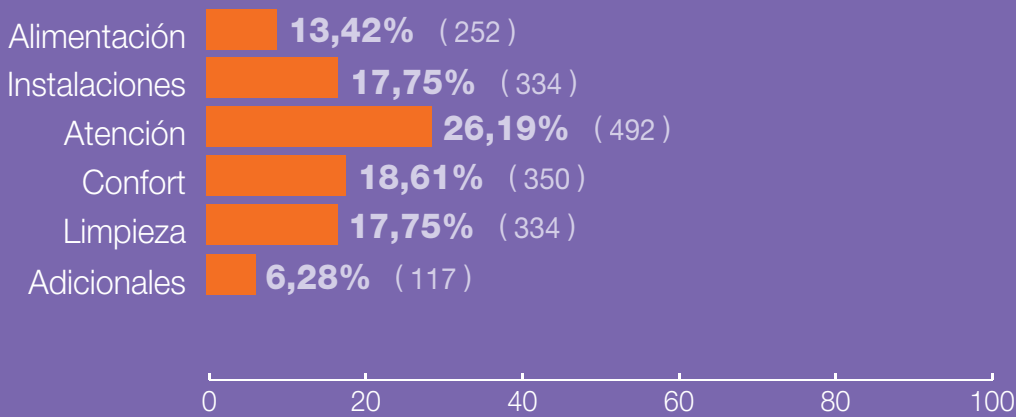


hoteles

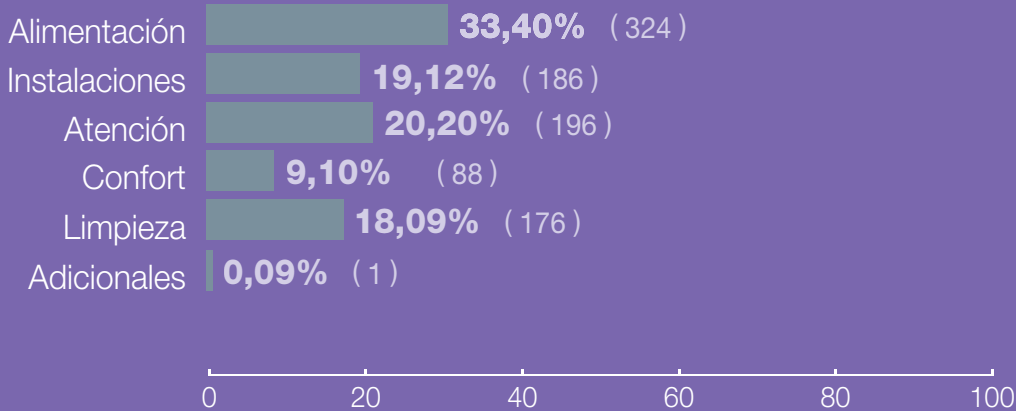


restaurantes

3. » ¿ Ordene según sus prioridades lo que considera necesario para satisfacer a sus clientes ?

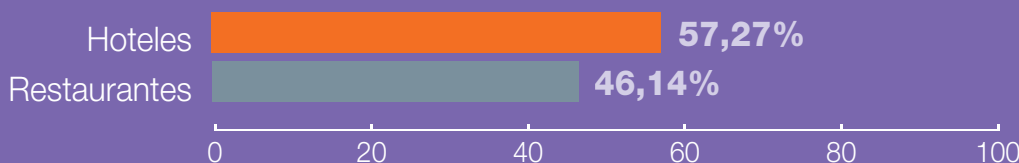


hoteles



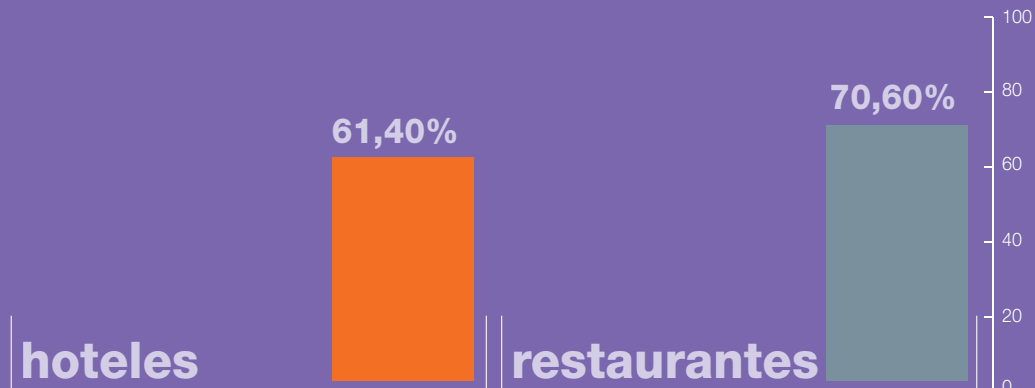
restaurantes

4. » ¿ Considera conocer la opinión de sus clientes ?

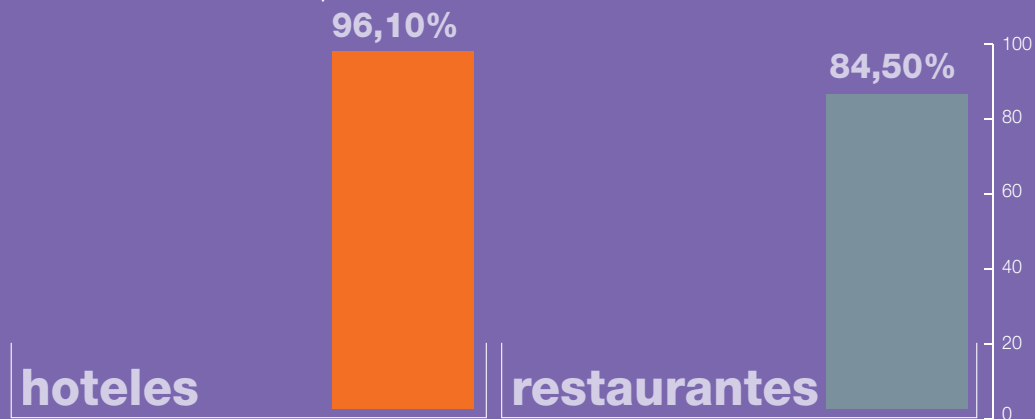


4. » ¿ Considera conocer la opinión de sus clientes ? (abierto por opciones de respuestas)

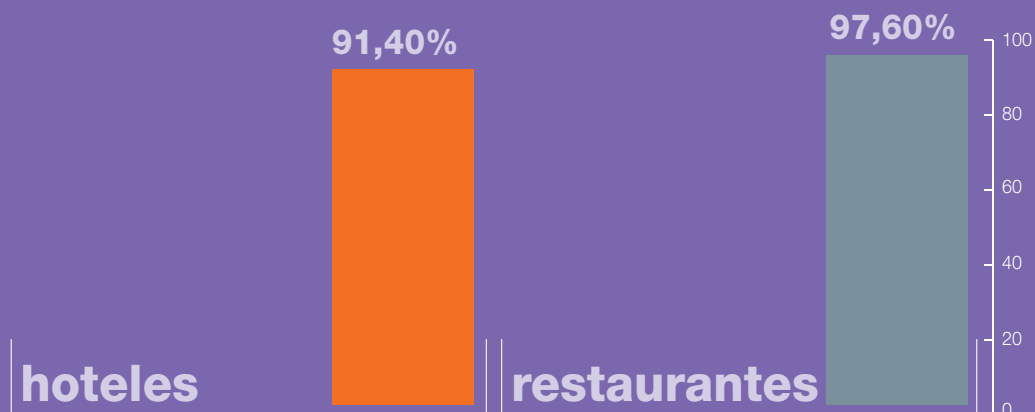
4.a. Dificulta la implementación de los planes de acción



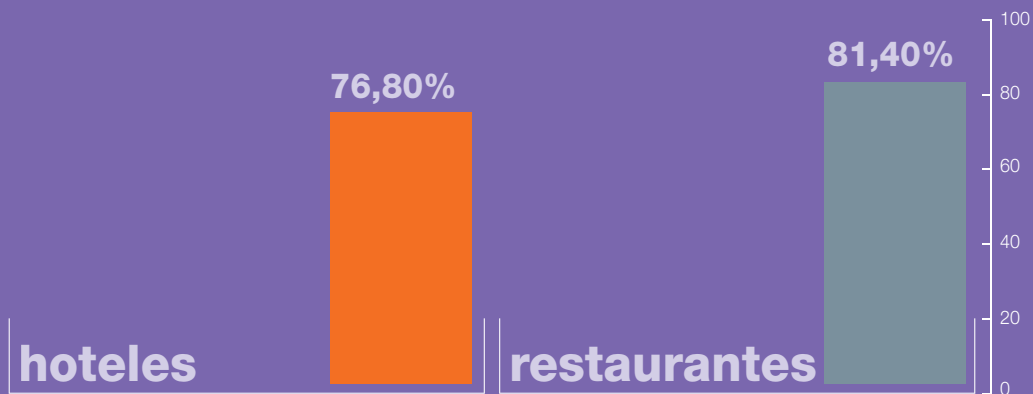
4.b. Beneficia a su empresa



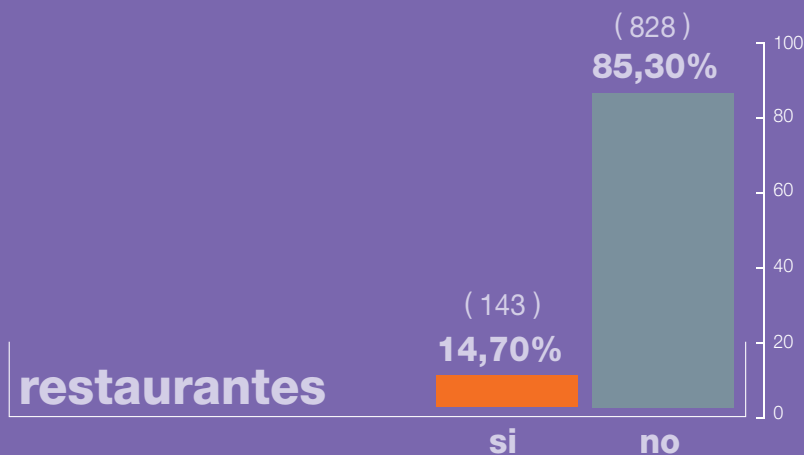
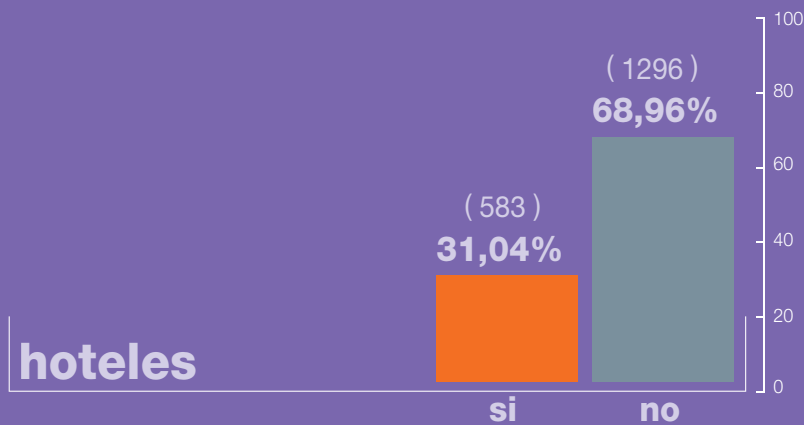
4.c. Requiere de personal especializado



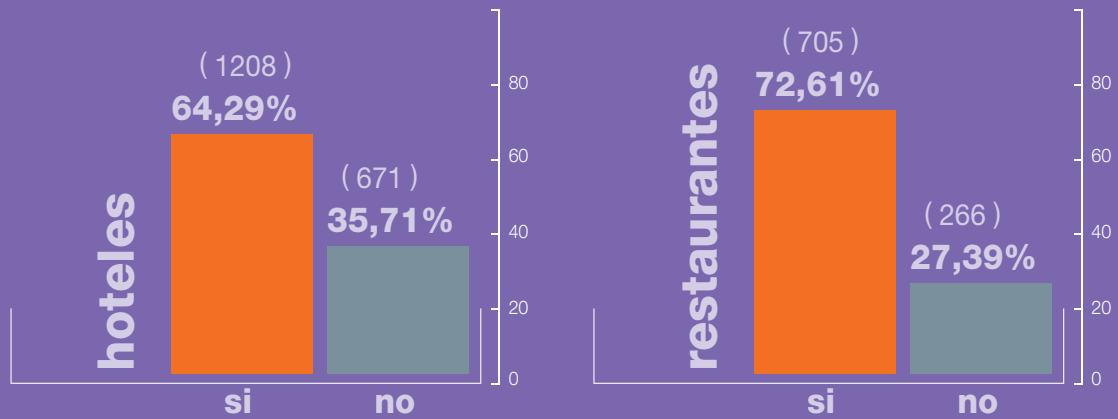
4.d. Incrementa notablemente sus costos



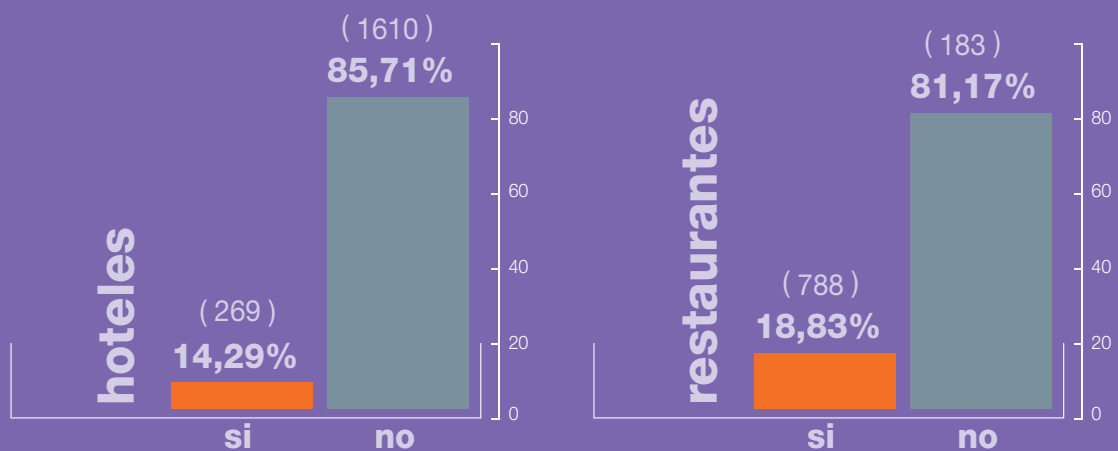
5. » ¿ Ha implementado herramientas para conocer la opinión de sus clientes ?



6. » ¿ Invertiría en un servicio a bajo costo para medir la satisfacción de sus clientes ?



7. » ¿ Conoce incatus ?





el **bienestar** de sus clientes
depende de lo que **usted**
haga por ellos.



la plata

Calle 40 Nro. 613
B1902AMY | La Plata
Buenos Aires | Argentina
+54 0221 4227958
+54 0221 4222697
contacto@incactus.com

la plata . administrativa

Avenida 131 Nro. 581
B1908ABW | La Plata
Buenos Aires | Argentina
+54 0221 4707402
administracion@incactus.com

lima

Av. Morro Solar 222 of 303
Valle Hermoso de Monterrico Santiago de Surco
Lima | Perú
+51 1 372 4675
+51 1 988 610 819
martin.pe@incactus.com

www.incactus.com

