

Herramienta cuestionarios

Justificación de las preguntas para el proyecto.

Este cuestionario es una herramienta crucial para la mejora continua de Bee Flowers, ya que conecta directamente con la experiencia del cliente y proporciona datos para optimizar la operación, fortalecer la relación con los clientes y consolidar su presencia en el mercado.

1. ¿Qué edad tiene?

- **Justificación:** Identificar la edad ayuda a conocer el perfil demográfico de los clientes, lo que permite adaptar la estrategia de marketing y la experiencia de compra según los grupos etarios predominantes. Esto puede influir en los canales de comunicación y en los tipos de productos que podrían ser más atractivos.

2. ¿Con qué frecuencia compras flores?

- **Justificación:** Conocer la frecuencia de compra indica el hábito de consumo de los clientes y permite identificar si los servicios de la florería son atractivos para compras recurrentes o esporádicas. Esto ayuda a la planificación de inventarios y a implementar estrategias para fomentar la compra frecuente, como promociones o suscripciones.

3. ¿Cómo calificaría la puntualidad de la entrega?

- **Justificación:** La puntualidad en la entrega es un factor crítico en la logística de cualquier negocio de venta de flores, especialmente para eventos y fechas especiales. Esta pregunta permite evaluar la percepción de los clientes sobre la eficiencia del servicio de entrega, ayudando a detectar áreas de mejora en los tiempos y procesos.

4. ¿En qué condición o estado físico recibió las flores?

- **Justificación:** El estado físico de las flores al recibirlas afecta directamente la satisfacción del cliente y su percepción de calidad. Evaluar este aspecto ayuda a asegurar que el transporte y manejo de los productos mantenga los estándares necesarios para una entrega adecuada y atractiva.

5. ¿Fue fácil realizar su pedido por medio de redes sociales?

- **Justificación:** La facilidad para realizar pedidos es crucial para la experiencia del cliente, especialmente al usar plataformas como redes sociales. Conocer este aspecto ayuda a optimizar el proceso de compra, identificando si se requieren mejoras en la comunicación, en la rapidez de respuesta o en la claridad del proceso de pedidos.

6. ¿De qué manera se entregó su pedido?

- **Justificación:** Saber el método de entrega elegido (punto de venta o servicio de entrega) permite conocer las preferencias logísticas de los clientes y su disposición a desplazarse. Esta información es valiosa para ajustar la oferta de

métodos de entrega y evaluar la necesidad de optimizar opciones de entrega a domicilio.

7. ¿Qué aspecto cree que podríamos mejorar en nuestro servicio de entrega?

- **Justificación:** Esta pregunta permite a los clientes señalar directamente los puntos críticos de mejora en el servicio de entrega, ya sea en tiempo, calidad del producto o puntualidad. Los comentarios proporcionan información valiosa para implementar cambios específicos que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes.

8. ¿Cómo calificarías nuestro servicio en una escala del 1 al 5?

- **Justificación:** La calificación del servicio ofrece una visión general de la satisfacción del cliente y permite realizar una evaluación cuantitativa de la percepción del servicio. Esta métrica ayuda a monitorear la calidad del servicio y, en conjunto con otras respuestas, permite identificar áreas de mejora concretas.

9. ¿Recomendarías Bee Flowers?

- **Justificación:** La disposición de los clientes a recomendar la florería es un indicador clave de la satisfacción y la fidelidad del cliente. Además, un alto nivel de recomendación refuerza el valor de la marca y su capacidad de atraer nuevos clientes mediante referencias.

10. ¿Qué cantidad de dinero está dispuesto(a) a pagar por un arreglo de flores?

- **Justificación:** Conocer el rango de precios aceptable para los clientes permite adaptar las ofertas a sus expectativas económicas, asegurando que los productos estén en una gama de precios competitiva y accesible. Esto facilita la segmentación de clientes y la creación de arreglos personalizados.

11. Aproximadamente ¿qué distancia existe entre tu domicilio y la ubicación de la florería?

- **Justificación:** La distancia entre la ubicación del cliente y la florería afecta sus expectativas sobre los tiempos de entrega y su disposición a desplazarse. Esta pregunta ayuda a identificar si el negocio debería considerar abrir puntos de entrega adicionales o mejorar su servicio a domicilio en áreas más alejadas.

12. ¡Gracias por tu aportación! ¿Deseas agregar algún comentario o sugerencia?

- **Justificación:** Permitir que los clientes compartan comentarios adicionales brinda la oportunidad de obtener retroalimentación detallada que no se incluyó en las preguntas anteriores. Esto es valioso para descubrir problemas o sugerencias que pueden haber pasado desapercibidos y que pueden enriquecer la estrategia de servicio y atención al cliente.

Aplicar este cuestionario es esencial para Bee Flowers, ya que permite obtener una visión detallada y específica de la experiencia y percepción de los clientes en áreas clave como logística, servicio, calidad y satisfacción general.

Identificación de Fortalezas y Debilidades: El cuestionario permite evaluar qué aspectos de la logística y el servicio de Bee Flowers están cumpliendo con las expectativas y cuáles necesitan mejoras, ya sea en tiempos de entrega, calidad de las flores, o facilidad para hacer pedidos.

Mejora de la Satisfacción del Cliente: La retroalimentación directa de los clientes proporciona información invaluable sobre qué elementos específicos afectan su satisfacción. A través de estos comentarios, la florería puede ajustar y personalizar su servicio para mejorar la experiencia del cliente.

Optimización de Procesos Logísticos: Entender cómo los clientes perciben la puntualidad y la condición del producto al recibirlo permite a Bee Flowers realizar cambios en su proceso logístico, como ajustar los métodos de transporte o tiempos de entrega, y mejorar la manipulación y embalaje de los productos.

Mejor Planeación de Inventario y Estrategias de Marketing: La frecuencia de compra y los rangos de precios preferidos ayudan a la empresa a planear su inventario, ajustar su oferta y desarrollar promociones o campañas que fomenten una compra recurrente. Además, al conocer el perfil del cliente y sus preferencias, es posible personalizar mejor las estrategias de marketing.

Fortalecimiento de la Fidelidad y el Valor de Marca: Saber si los clientes recomendarían Bee Flowers permite medir el nivel de fidelidad y, a su vez, ayuda a identificar áreas que incrementen el valor percibido de la marca. Un alto nivel de recomendación impulsa el crecimiento mediante referencias y recomendaciones positivas.

Decisiones Basadas en Datos: Recopilar y analizar respuestas cuantitativas y cualitativas permite a Bee Flowers tomar decisiones estratégicas informadas, priorizando las áreas de mejora que tienen un impacto directo en la experiencia del cliente.