

Objetivos a los que responde cada instrumento y/o secciones del mismo

OBJETIVO GENERAL		
Analizar y evaluar las acciones de comunicación externa que Charata Viajes y Turismo realiza actualmente con sus clientes efectivos y potenciales.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INSTRUMENTO UTILIZADO	ÁREA/PREGUNTA
<i>Definir las características del público-cliente al que apunta la empresa al comunicar/informar sobre sus servicios.</i>	Encuesta a representantes de agencias de viajes en la ciudad de Charata	Preguntas 1 y 3
	Entrevista a Administradora General de CVT	Área 3
<i>Identificar y evaluar los canales de comunicación externa que la empresa utiliza actualmente.</i>	Encuesta a representantes de agencias de viajes en la ciudad de Charata	Pregunta 7
	Entrevista a Administradora General de CVT	Área 2
	Entrevista a clientes asiduos	Área 2
	Encuesta a clientes	Preguntas 3, 5, 7, 8, 9, 10 y 11
<i>Analizar la frecuencia del contacto/comunicación con los clientes efectivos.</i>	Entrevista a Administradora General de CVT	Área 2
	Entrevista a clientes asiduos	Área 2 y 3
	Encuesta a clientes	Preguntas 6 y 12
<i>Identificar los medios a través de los cuales los clientes efectivos dicen tomar contacto con la empresa más frecuentemente.</i>	Entrevista a clientes asiduos	Área 2
	Encuesta a clientes	Preguntas 5 y 11
<i>Indagar qué tipo de información sobre la empresa le interesaría recibir al cliente.</i>	Entrevista a clientes asiduos	Área 4
	Encuesta a clientes	Preguntas 10, 13, 14, 15, 16 y 21