

## Encuesta a clientes efectivos de la empresa

### Modelo de cuestionario

1. ¿Dentro de cuál de los siguientes rangos se encuentra su edad?	<input type="checkbox"/> 25 a 35 años <input type="checkbox"/> 36 a 45 años <input type="checkbox"/> 46 a 55 años <input type="checkbox"/> Más de 55 años
2. ¿Usted vive...?	<input type="checkbox"/> Solo <input type="checkbox"/> En pareja <input type="checkbox"/> En familia <input type="checkbox"/> Otro _____
3. ¿Cómo conoció a la agencia Charata Viajes y Turismo?	<input type="checkbox"/> Por amistad previa con la dueña <input type="checkbox"/> Porque su dueña anteriormente tenía otro negocio y fui cliente del mismo <input type="checkbox"/> Porque me enteré de la existencia de la agencia y, ante el interés en viajar, me acerqué por propia iniciativa <input type="checkbox"/> Por publicidad de la empresa (especificar medio: _____) <input type="checkbox"/> Otro _____
4. ¿En cuántas oportunidades adquirió sus servicios?	<input type="checkbox"/> Sólo una vez <input type="checkbox"/> Dos veces <input type="checkbox"/> En 3 oportunidades o más <input type="checkbox"/> Otro _____
5. ¿A través de qué medio, habitualmente, toma contacto con la empresa? (puede marcar más de una opción)	<input type="checkbox"/> Vía e-mail <input type="checkbox"/> Por teléfono <input type="checkbox"/> Personalmente <input type="checkbox"/> Otro _____
6. ¿Con qué frecuencia se comunica con la misma?	<input type="checkbox"/> Únicamente en período vacacional (julio y/o enero) <input type="checkbox"/> Cada vez que decido viajar (no sólo en período vacacional) <input type="checkbox"/> Periódicamente <input type="checkbox"/> Otro _____
7. ¿Tiene conocimiento sobre algún tipo de comunicación externa por parte de la empresa?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (pasar a la pregunta 10)
8. ¿Qué tipo de acción de comunicación? (puede marcar más de una opción)	<input type="checkbox"/> Televisiva <input type="checkbox"/> Radial <input type="checkbox"/> Gráfica/Folletería <input type="checkbox"/> Sponsoreo/Participación en eventos <input type="checkbox"/> Otro _____
9. ¿Qué alcance posee el medio en el cual observó la misma? (puede marcar más de una opción)	<input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Provincial <input type="checkbox"/> Nacional

10. ¿Recibe por parte de la empresa algún tipo de información? (ej: propuestas de viajes, incorporación de nuevos servicios, etc.).	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (pasar a la pregunta 14)
11. ¿A través de qué medio la empresa le brinda dicha información? (puede marcar más de una opción)	<input type="checkbox"/> Vía e-mail <input type="checkbox"/> Por teléfono <input type="checkbox"/> Personalmente <input type="checkbox"/> Otro _____
12. ¿Con qué frecuencia recibe la misma?	<input type="checkbox"/> Semanalmente <input type="checkbox"/> Mensualmente <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Otro _____
13. ¿Cómo calificaría, del 1 al 5, la utilidad y la forma de presentación de dicha información? (siendo uno el puntaje más bajo y cinco el más alto)	<input type="checkbox"/> Utilidad: ____ <input type="checkbox"/> Forma de presentación: ____
14. ¿Le gustaría que la empresa le envíe (o continúe enviando) algún tipo de información periódicamente? ¿Por qué?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____  (si respondió no, pasar a la pregunta 17)
15. ¿Qué tipo de información? (puede marcar más de una opción)	<input type="checkbox"/> Propuestas de packs completos <input type="checkbox"/> Recomendación de lugares para conocer <input type="checkbox"/> Promociones/Ofertas <input type="checkbox"/> Cualquier tipo de información <input type="checkbox"/> Otro _____
16. ¿Qué medio considera más adecuado a tal fin? (puede marcar más de una opción)	<input type="checkbox"/> Vía e-mail <input type="checkbox"/> Por teléfono <input type="checkbox"/> Personalmente <input type="checkbox"/> Otro _____
17. Ordene del 1 al 4 a los siguientes medios de acuerdo al consumo que hace de los mismos (asignando el número uno al medio que consume con menor frecuencia y cuatro al que más consume)	<input type="checkbox"/> Televisión: ____ <input type="checkbox"/> Radio: ____ <input type="checkbox"/> Diario: ____ <input type="checkbox"/> Internet: ____
18. ¿Considera que la empresa debería incorporar algún tipo de mejora?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (pasar a la pregunta 20)

<p>19. ¿Podría especificar y describir brevemente qué tipo de mejora resulta necesaria desde su punto de vista?</p>	<input type="checkbox"/> _____ _____ _____	
<p>20. ¿Podría mencionar qué es lo que más valora de la empresa?</p>	<input type="checkbox"/> _____ _____	
<p>21. Si tuviera que describirse como una tipología de viajero, ¿qué opciones consideraría acordes a su perfil?</p>	<p>Viajero</p>	<input type="checkbox"/> Individual <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> En grupo
	<p>Generalmente, cuando usted decide viajar:</p>	<input type="checkbox"/> Organiza su viaje (lugares a visitar, hoteles, etc.) por propia iniciativa <input type="checkbox"/> Averigua previamente cuales son las ofertas y promociones disponibles y en base a eso organiza el viaje <input type="checkbox"/> Analiza las posibles opciones disponibles en catálogos, folletos y propuestas de packs ya armados
	<p>Preferencias (marque más de una opción)</p>	<input type="checkbox"/> Hoteles de alta categoría (3 estrellas o más) <input type="checkbox"/> Hoteles de categoría intermedia (2 estrellas) <input type="checkbox"/> Sin preferencia sobre la categoría de hoteles <input type="checkbox"/> Turismo no estacional <input type="checkbox"/> Turismo estacional (período vacacional) <input type="checkbox"/> Cruceros <input type="checkbox"/> Tours en micro <input type="checkbox"/> Uno o dos lugares <input type="checkbox"/> Varios destinos <input type="checkbox"/> Guías turísticos personales <input type="checkbox"/> Excursiones grupales
	<p>¿Considera que posee alguna otra particularidad o preferencia al momento de realizar un viaje?</p>	<input type="checkbox"/> _____ _____ _____