

		INSTRUMENTO MEDICIÓN PERCEPCIÓN DE CLIENTES	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	DOCUMENTO: RE-SGL-18	VERSIÓN: 01 (01/2020)	PÁGINA: 1 DE 1

Estimado cliente, por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros productos y servicios. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a los procesos de Calidad de Samaná Spa.

Por favor indique su sexo.

☐ Hombre
☐ Mujer

¿Cómo conoció a Samaná Spa?

☐ Internet
☐ Publicidad
☐ Recomendación
☐ Redes sociales (Por favor especifique)

¿Qué es lo que más valora de un Spa? Puede elegir varias opciones

☐ Ambiente tranquilo
☐ Variedad de tratamientos
☐ Calidad del servicio
☐ Acceso a parqueadero
☐ Otro:

¿Por qué decidió visitar a Samaná Spa?

☐ Ubicación
☐ Calidad del Servicio
☐ Precio
☐ Instalaciones del Spa
☐ Limpieza

¿Con qué frecuencia suele visitar a Samaná Spa?

☐ Una vez por semana
☐ Varias veces al mes
☐ En ocasiones muy puntuales
☐ Otro:

¿Qué tratamientos o servicios utiliza más? Menciona al frente el servicio que

☐ Relajación	
☐ Tratamientos faciales	
☐ Tratamientos corporales	
☐ Tratamientos en pareja	
☐ Depilación	
☐ Otro	

¿Cree que los servicios ofrecidos satisfacen sus necesidades? ¿Por qué?

☐ SI
☐ NO

Valore de 1 a 5 los servicios de Samaná Spa, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

¿Cómo evaluaría a nuestro personal?

☐ Muy amable
☐ Amable
☐ Neutral
☐ Poco amable
☐ Otro:

Por favor, evalúe nuestro trato personal con los siguientes enunciados según su experiencia: 1 malo, 5 excelente.

La esteticista que me trató fue profesional, realizó el servicio bien y sabía lo que hacía.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

La esteticista fue amable atendiendo todas mis necesidades (frio, dolor, quejas, dudas...)

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

La esteticista tenía una actitud positiva, cordial y facilitadora.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Me siento satisfecho con la atención al cliente.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

¿Cuál fue su grado de satisfacción con el tratamiento y resultados?

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Considere que los precios son:

☐ Razonables
☐ Aceptables
☐ Inaceptables
☐ Muy altos
☐ Económicos con respecto a otros competidores
☐ Otro:

¿Cómo describiría su visita en general? Puede seleccionar varias opciones.

☐ Agradable
☐ Divertida
☐ Relajante
☐ De calidad
☐ Profesional
☐ Mala
☐ Por mejorar
☐ Otra

¿Le recomendaría a un amigo los servicios de Samaná Spa?

☐ SI
☐ NO (Por favor indique las razones)

¿Ha tenido alguna mala experiencia con nosotros? Por favor cuéntenos.

☐ SI
☐ No
☐ Otra:

¿Cómo podríamos mejorar en cuanto a variedad de servicios e instalaciones para mejorar su experiencia en Samaná Spa?