

Encuesta sobre hábitos de compra y percepción de Full Pets

¡Hola! 🐾

Estamos desarrollando un nuevo modelo de tienda para Full Pets, un emprendimiento dedicado a la venta de productos para mascotas. Queremos conocer tu opinión sobre tus hábitos de compra, tus preferencias y cómo percibes una tienda online como la nuestra.

Tu participación es muy valiosa y no te tomará más de 5 minutos.

Todas tus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos. 💡

¡Gracias por apoyarnos en este proceso de mejora!

Tu experiencia cuenta. 🐾

* Obligatoria

Información general

1. Edad: *

- ☐ 18-25 años
- ☐ 26-35 años
- ☐ 36-45 años
- ☐ 46-55 años
- ☐ 56 años o más

2. Género: *

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ Prefiero no decirlo
- ☐ Otras

3. ¿Vive actualmente en Bogotá? *

☐ Sí

☐ No

4. ¿Tiene una o más mascotas actualmente? *

☐ Sí

☐ No

Conocimiento de Full Pets

5. ¿Ha escuchado hablar de la tienda Full Pets? *

- ☐ Sí
- ☐ No

6. ¿Conoce a alguien que haya comprado en Full Pets? *

- ☐ Sí
- ☐ No

7. ¿Desde cuándo conoce Full Pets? *

- ☐ Hace menos de 6 meses
- ☐ Entre 6 y 12 meses
- ☐ Más de 1 año
- ☐ No la conocía

8. En una escala de 1 a 5 donde 1 = no es relevante y 5 = es muy relevante, ¿Qué cree que diferencia a Full Pets de otras tiendas?
(Califique cada aspecto individualmente)

*

	No es relevante	Poco relevante	Neutral	Relevante	Muy relevante
Atención personalizada	☐	☐	☐	☐	☐
Variedad de productos	☐	☐	☐	☐	☐
Reputación de la marca	☐	☐	☐	☐	☐
Precios	☐	☐	☐	☐	☐

9. En una escala de 1 a 5 donde 1 = No confió y 5 = Confío plenamente, ¿Qué tanto confía en una tienda con trayectoria local? *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Percepción del servicio

10. En una escala de 1 a 5 donde 1 = Nada importante y 5 = Muy importante ¿Qué tan importante es para usted recibir asesoría de parte de Full Pets al momento de comprar productos para su mascota? *

1

2

3

4

5

11. En una escala de 1 a 5 donde 1 = pésimas experiencias y 5 = excelentes experiencias ¿Cómo calificarías tu experiencia con la atención al cliente virtual de Full Pets (WhatsApp, redes sociales, etc.)? *

1

2

3

4

5

12. En una escala de 1 a 5 donde 1 = no lo prefiero para nada y 5 = lo prefiero demasiado ¿Qué tanto prefieres los siguientes canales para recibir atención al cliente por parte de Full Pets? (Califique cada aspecto individualmente) *

	No lo prefiero para nada	Lo prefiero muy poco	Lo prefiero moderadamente	Lo prefiero bastante	Lo prefiero demasiado
WhatsApp	☐	☐	☐	☐	☐
Facebook	☐	☐	☐	☐	☐
Instagram	☐	☐	☐	☐	☐
Correo electrónico	☐	☐	☐	☐	☐
Chat en línea	☐	☐	☐	☐	☐
Llamada telefónica	☐	☐	☐	☐	☐

13. En una escala de 1 a 5 donde 1 = no confió y 5 = confió demasiado, ¿Qué tanto confía en tiendas que solo operan en línea (sin punto físico)? *

1

2

3

4

5

14. En una escala de 1 a 5 donde 1 = No influye en absoluto y 5 = Influye totalmente, ¿La reputación de una tienda influye en su decisión de compra? *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación?

"Me sentiría cómodo/a comprando alimento y productos para mi mascota exclusivamente por canales digitales (como WhatsApp, redes sociales o sitio web)." *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? En una escala de 1 a 5 donde 1 = No lo prefiero en absoluto y 5 = Prefiero totalmente

"Preferiría que Full Pets pase a ser una tienda 100% digital (sin punto físico), siempre que mantenga la calidad en productos y atención." *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Hábitos de consumo

17. ¿Con qué frecuencia compra productos para su(s) mascota(s)? *

- ☐ Semanalmente
- ☐ Quincenalmente
- ☐ Mensualmente
- ☐ Esporádicamente
- ☐ Otras

18. En una escala de 1 a 5 donde 1 = Nunca y 5 = Siempre, ¿Con qué frecuencia compra los siguientes productos para su mascota?
(Califique cada aspecto individualmente)

*

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
Alimentos	☐	☐	☐	☐	☐
Arenas para gato	☐	☐	☐	☐	☐
Snacks	☐	☐	☐	☐	☐
Juguetes	☐	☐	☐	☐	☐
Accesorios	☐	☐	☐	☐	☐
Medicamentos	☐	☐	☐	☐	☐

19. ¿Compra otros productos para su mascota que no estén en la lista anterior?, Si su respuesta es sí, por favor indíquelo a continuación:

20. ¿Cuál es su presupuesto mensual aproximado en productos para su mascota? *(Escriba un valor en números)* *

El valor debe ser un número.

Intención de compra

21. En una escala de 1 a 5 donde 1 = Nada probable y 5 = Muy probable, ¿Qué tan probable es que compre en una tienda digital como Full Pets? *

1

2

3

4

5

22. ¿Ha comprado productos para su mascota en línea anteriormente? *

☐ Sí

☐ No

23. En una escala de 1 a 5 donde 1 = No me motiva en absoluto y 5 = Me motiva muchísimo, ¿Qué tan motivado se sentiría por cada uno de los siguientes factores para comprar productos para su mascota por internet a través de Full Pets?
(Califique cada aspecto individualmente)

	No me motiva en absoluto	Me motiva muy poco	Me motiva moderadamente	Me motiva bastante	Me motiva muchísimo
Comodidad	☐	☐	☐	☐	☐
Variedad de productos	☐	☐	☐	☐	☐
Precios competitivos	☐	☐	☐	☐	☐
Entrega a domicilio	☐	☐	☐	☐	☐

24. ¿Hay algún otro motivo, no mencionado previamente, que lo motivaría a comprar productos para su mascota por internet en Full Pets?, Si su respuesta es sí, por favor indíquelo a continuación:

25. ¿Conoce membresías como Laika+ u otras similares? *

☐ Sí

☐ No

26. Cuales membresías conoce y que sabe de ellas *

Preferencias sobre modelos de venta

27. ¿Prefiere comprar productos para su mascota en tienda física o en línea? *

- ☐ Tienda física
- ☐ Tienda online
- ☐ Me es indiferente

28. En una escala de 1 a 5 donde 1 = No influiría en absoluto y 5 = Influiría muchísimo, ¿Qué tanto influiría cada uno de los siguientes factores para que usted cambie su canal de compra habitual (*físico o digital*)?
(*Califique cada aspecto individualmente*) *

	No influiría en absoluto	Influiría muy poco	Influiría moderadamente	Influiría bastante	Influiría muchísimo
Mejor precio	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez en el servicio	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad de uso de la tienda	☐	☐	☐	☐	☐
Mala experiencia en el canal actual	☐	☐	☐	☐	☐

29. ¿Hay algún otro factor que lo motivaría a cambiar su canal de compra habitual?
Por favor, indíquelo a continuación: *

30. En una escala de 1 a 5 donde 1 = No me es cómoda y 5 = Me es muy cómoda ¿Qué plataforma considera más cómoda para comprar?
(Califique cada aspecto individualmente)

*

	No me es cómoda en absoluto	Me resulta poco cómoda	Me resulta medianamente cómoda	Me resulta cómoda	Me es muy cómoda
Página web	☐	☐	☐	☐	☐
Aplicación móvil	☐	☐	☐	☐	☐
WhatsApp	☐	☐	☐	☐	☐
Redes sociales	☐	☐	☐	☐	☐

31. En una escala de 1 a 5 donde 1 = no lo valoro y 5 = lo valoro demasiado ¿Qué beneficios valora más al comprar en línea?
(Califique cada aspecto individualmente)

*

	No lo valoro	Lo valoro muy poco	Lo valoro moderadamente	Lo valoro bastante	Lo valoro demasiado
Envío rápido	☐	☐	☐	☐	☐
Muestras gratis	☐	☐	☐	☐	☐
Acumulación de puntos o recompensas	☐	☐	☐	☐	☐
Atención personalizada	☐	☐	☐	☐	☐
Precio	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio (rapidez, asesoría, seguimiento)	☐	☐	☐	☐	☐
Ofertas	☐	☐	☐	☐	☐

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

