

**ENCUESTA MARKETING RELACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN A LA COMPETITIVIDAD EN LAS TIENDAS DE BARRIO DEL SUR ORIENTE DE BARRANQUILLA**

El propósito de la presente encuesta es establecer una mirada actual acerca de los procesos de marketing relacional y de competitividad de las tienda de Barrio de la localidad Sur Oriente de la ciudad de Barranquilla, se garantiza al encuestado que la información aquí suministrada será manejada de manera confidencial y con fines netamente investigativos. A continuación encontrará preguntas con escala de respuesta: **Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).** Agradecemos su sinceridad al responder.

**IDENTIFICACIÓN BÁSICA**

Nombre y Apellidos		Cargo			Sexo	M	F
Nombre de la Tienda		Barrio		Dirección		Estrato	
						1	2
						3	4
Número de Empleados		Horario de Atención					
Tienda Tradicional	Granero/Abasto	Tienda Estadero	Mercadito/Autoservicio	Tienda Miscelánea	Tienda y Panadería		

1. ¿Cuenta con una base de datos de los clientes que compran en su establecimiento?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

*Si su respuesta es afirmativa, diligenciar la pregunta No. 2 y 3, sino continuar con la pregunta No. 4*

2. ¿En qué medio tiene la base de datos?

1- Medio digital (Archivo de Excel o Word)	2- En medio físico (papel, libreta, a mano, etc.)	3- En un software de bases de datos	4- Aplicación Móvil	5- Otro
--	---	-------------------------------------	---------------------	---------

3. ¿La base de datos se encuentra organizada de acuerdo a las características de los diferentes clientes que compran en la tienda?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

4. ¿El dueño del establecimiento atiende con frecuencia a los clientes?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

5. ¿Cuál es el rango de tiempo que el dueño dedica a la atención del cliente en el establecimiento?

1 a 2 horas	3 a 4 horas	5 a 6 horas	7 a 8 horas	Más de 9 horas
-------------	-------------	-------------	-------------	----------------

6. ¿Considera usted que es importante mantener una relación de amistad con sus clientes?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

7. ¿Los clientes visitan el establecimiento al menos 3 veces por día?

5- Totalmente de acuerdo	4- De acuerdo	3- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2- En desacuerdo	1- Totalmente en desacuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------------	------------------	-----------------------------

8. ¿Habitualmente la frecuencia de visita del cliente es?

1 a 2 veces x semana	3 a 4 veces x semana	5 a 6 veces x semana	7 a 8 veces x semana	Más de 8 veces x semana
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	-------------------------

9. ¿Los clientes reconocen el establecimiento por el nombre que tiene?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

*Si su respuesta es negativa, favor diligenciar la pregunta No. 10, sino continuar con la pregunta No. 11*

10. ¿Cómo es reconocida la tienda? \_\_\_\_\_

11. ¿Considera importante el servicio a domicilio para su tienda?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

12. ¿Su establecimiento presta servicio a domicilio a sus clientes? Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

*Si su respuesta es afirmativa, favor diligenciar la pregunta No. 13, sino continuar con la pregunta No. 14*

13. ¿Qué medios utiliza para ofrecer el servicio a domicilio?

Teléfono Fijo	Celular	Whatsapp	Redes Sociales	Otro
---------------	---------	----------	----------------	------

14. ¿El medio habitual de pago de sus clientes es el efectivo?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

15. ¿Su establecimiento cuenta con otro medio de pago? Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

16. ¿Ofrece crédito (fiado) a sus clientes?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

17. ¿Tiene identificado las tiendas que se encuentran en su sector?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

18. ¿Conoce los productos y precios de su competencia?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

19. ¿Realiza inventarios de sus productos?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

20. ¿Las ventas al por menor determinan la cantidad de compra en su establecimiento?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

21. ¿El establecimiento tiene presencia al menos hace 10 años en el mercado?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

22. ¿La atención brindada por el establecimiento es un factor diferenciador?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

23. ¿La ubicación del establecimiento favorece las ventas frente a los otros establecimientos?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------

24. ¿La variedad de productos ofertados por el establecimiento lo diferencia de los otros establecimientos?

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------------------------------	-------------------	------------------------------