

**ACTIVIDAD 8**

<b>Módulo 8</b>	<b>MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.</b>
<b>Lección 1</b>	Encuestas de Satisfacción: Cómo Solicitar Feedback de los Clientes
<b>Lección 2</b>	Indicadores clave de rendimiento (KPI): Medición de la Eficiencia del Servicio de Reparto.

1. **¿Cuál es el momento más adecuado para enviar una encuesta de satisfacción a un cliente?**
  - a. Una semana después de la entrega
  - b. Justo después de la entrega
  - c. Solo si el cliente se queja
  - d. Al siguiente mes
2. **¿Qué método se recomienda para solicitar feedback a los clientes de manera efectiva?**
  - a. Encuestas largas y complejas
  - b. Llamadas telefónicas para todos los clientes
  - c. Encuestas digitales breves
  - d. Mensajes en redes sociales
3. **¿Qué tipo de pregunta es útil para evaluar la puntualidad de la entrega en una encuesta?**
  - a. ¿Cómo calificaría la puntualidad de la entrega? (Escala de 1 a 5)
  - b. ¿Por qué eligió nuestro servicio?
  - c. ¿Cuántas veces ha usado nuestro servicio?
  - d. ¿Qué producto compró?
4. **Un alto porcentaje de entregas realizadas correctamente indica:**
  - a. Un servicio de baja calidad
  - b. Que el cliente está insatisfecho
  - c. Un servicio de calidad
  - d. Que hay muchos problemas en las entregas
5. **¿Qué KPI (Indicador Clave de Rendimiento) mide la lealtad de los clientes en el servicio de reparto?**
  - a. Tiempo de entrega
  - b. Tasa de repetición de clientes
  - c. Costo por entrega
  - d. Tasa de resolución de problemas



6. **¿Qué acción puede ayudar a mejorar el NPS del repartidor (probabilidad de que un cliente recomiende el servicio)?**
- a. Capacitación en atención al cliente
  - b. Reducir la cantidad de entregas
  - c. No hacer seguimiento de las quejas
  - d. Aumentar el tiempo de entrega