

ACTIVIDAD 8

Módulo 8	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.
Lección 1	Encuestas de Satisfacción: Cómo Solicitar Feedback de los Clientes
Lección 2	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