



# ANEXO 1

## Prueba Piloto “Cliente Frecuente”

Buenos Días, mi nombre es:\_\_\_\_\_ estoy hablando de Inter Ceramic, Puebla, el motivo de la llamada es realizar una encuesta con la finalidad de ofrecerle un mejor servicio.

### CUESTIONARIO

1. Elija 5 beneficios que a usted le gustaría recibir en Inter Ceramic, Puebla.

- Cursos de decoración
- Primicias en ofertas y promociones
- Pases para entrar a expos de construcción
- Combos especiales de productos
- Promoción de sus viviendas con productos Inter Ceramic
- Atención en obra u despacho
- Catálogo profesional de productos
- Cursos de capacitación para decoradores, instaladores y plomeros
- Información acerca de bienes raíces y licitaciones de obra
- Otro (especifique)\_\_\_\_\_

2. ¿Por cuál medio le gustaría recibir los beneficios antes elegidos?

- Cupones
- Tarjeta VIP
- Sorteos
- Otro(especifique)\_\_\_\_\_

3. En un año ¿con qué frecuencia compra usted productos en Inter Ceramic, Puebla?

- 1 a 4 veces
- 5 a 8 veces
- Más de 9 veces
- Ninguna

4. Mencione los 3 meses del año en los que usted consume mayor volumen de productos.

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

5. Diga los tres factores que intervienen en su decisión de compra en los siguientes productos que ofrece Inter Ceramic, Puebla.

	Pisos y azulejos	Muebles y Accesorios de Baño	Materiales de Instalación
Innovación			
Calidad			
Servicio			
Precio			
Promoción			
Status			
Christian Bach			
Otro			

Gracias por atender la llamada

Ocupación: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_