

# ANEXO A

## ENCUESTA PARA INVESTIGACION DE MERCADOS: NUEVO NEGOCIO FERRETERO

Objetivo de la encuesta: Recopilar información que permita detectar las necesidades de mercadotecnia de un nuevo negocio, aplicado a futuros clientes que han experimentado compras en mercados maduros tales como es la comercialización de material de insumo de ferretería y albañilería.

Instrucciones: Durante las siguientes páginas, encontrará información relacionada con la mezcla de mercadotecnia que nos permitirá conocer mejor sus expectativas ante un nuevo negocio, para ello le sugerimos seleccionar un número dentro de la escala del 1 al 5 que se le presenta, circundando el número que mejor exprese la importancia de cada uno de estos factores. Si algún factor posee un peso muy pequeño dentro de la evaluación, por favor circule el número 1 (sin importancia). Un rango de (muy importante) puede ser utilizado para aquellos factores que realmente represente una excelente calificación hacia los mismos.

En cada sección habrá preguntas de opción múltiple, dentro de las cuales se pide marcar la respuesta más acertada a lo que opinas, o de lo contrario escribir alguna otra opción que no se encuentre especificada.

### Ejemplo:

FACTORES A CONSIDERAR		Sin importancia	Muy importante
• Calidad del producto	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
• Color del empaque	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

### Sección A

En cuanto al producto de su elección ¿qué tan importante es para usted?

- |  |                 |                |
|--|-----------------|----------------|
| 1. Precio                              | Sin importancia | Muy importante |
| 2. Calidad                             | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 3. Marca                               | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 4. Disponibilidad en anaquel           | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 5. Durabilidad                         | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 6. Diseño                              | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 7. Terminado                           | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 8. Diferente presentación entre marcas | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 9. Información técnica                 | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |

10. De la siguiente lista ¿Qué tipo de marcas de herramientas prefiere?

Bellota \_\_\_\_\_ Truper \_\_\_\_\_ CH \_\_\_\_\_ Wisemman Klein \_\_\_\_\_ Delta \_\_\_\_\_

11. De la lista anterior ¿Cuál marca no se encuentra mencionada y que es de su preferencia?

12. Enumere en orden de importancia (del 1 al 5) los atributos que posee la marca de su preferencia

Calidad \_\_\_\_\_ Precio \_\_\_\_\_ Disponibilidad \_\_\_\_\_ Garantía \_\_\_\_\_

### Sección B

En cuanto al ambiente del local, ¿qué tan importantes es para usted?

- |  |                 |                |
|--|-----------------|----------------|
| 13. Ubicación del local  | Sin importancia | Muy importante |
| 14. Estacionamiento  | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 15. Diseño de local  | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 16. Acondicionamiento  | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 17. Música   | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |
| 18. Que recomendaciones dadas para mejorar el ambiente del nuevo negocio | 1 2 3 4 5       | 1 2 3 4 5      |

### Sección C

En cuanto al servicio ¿qué tan importante es para usted?

- |  |                |                |
|--|----------------|----------------|
| 19. Tiempo de espera en compra mercancía | Sin importante | Muy importante |
|  | 1 2 3 4 5      | 1 2 3 4 5      |

20. Presentación del personal 1 2 3 4 5
21. Amabilidad del personal 1 2 3 4 5
22. Conocimiento del producto por el personal 1 2 3 4 5
23. Horario de atención 1 2 3 4 5
24. ¿Qué recomendadas para implementar un buen servicio en este nuevo negocio?
  - \_\_\_\_ Personal capacitado
  - \_\_\_\_ Venta de productos de calidad y marca reconocida
  - \_\_\_\_ Puntualidad en instalaciones
  - \_\_\_\_ Otro especificar \_\_\_\_\_

### Sección D

En cuanto a su ferretería de preferencia

25. ¿Cómo se llama? \_\_\_\_\_

26. ¿En dónde se ubica? \_\_\_\_\_

La tienda de su actual preferencia le ofrece

Nunca

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

### Sección E

40. Que tanto le interesaría comprar en un nuevo sitio que cubra la mayoría de sus expectativas en cuanto ferretería se refiere

Nada 1 2 3 4 5

Mucho

¡¡¡¡¡GRACIAS POR SU VALIOSA PARTICIPACIÓN!!!!

Datos para clasificación:

Ejemplar: \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Residencia: \_\_\_\_\_

Compra mensual aproximada (pesos) 0-500 \_\_\_\_\_ 501-1000 \_\_\_\_\_ 1001-3000 \_\_\_\_\_ 3000 ó más \_\_\_\_\_