

5 CONSEJOS SOBRE QUÉ **HACER** Y **NO HACER** EN LAS ENCUESTAS

Cuando las encuestas se realizan correctamente nos pueden proporcionar información muy práctica para ayudarnos a mejorar en los productos y/o servicios que ofrecemos. En cambio, si se realizan mal , la información que proporcionan puede ser incompleta o engañosa.

A continuación le damos cinco consejos a tener en cuenta a la hora de diseñarlas para que le proporcionen la información que necesita y así mejorar su experiencia con el cliente.

SI PIENSE EN EL OBJETIVO QUE QUIERE CONSEGUIR CON LA ENCUESTA



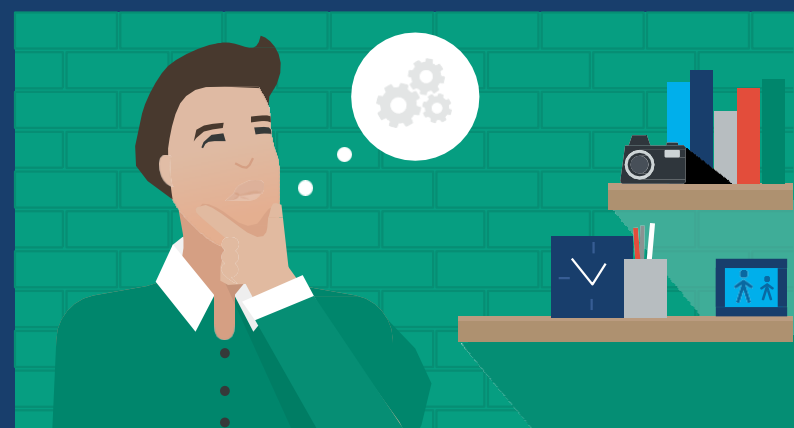
¿Qué desea conocer o mejorar? Asegúrese de que sus preguntas estén alineadas con sus objetivos comerciales y no con fines generales.

NO DISEÑE UNA ENCUESTA MUY LARGA



Demasiadas preguntas causarán que el cliente no la rellene o afecte a la claridad de las respuestas. Es importante priorizar las preguntas, limitando la encuesta a 10 y que requiera menos de 10 minutos rellenarla.

SI INCLUYE UN CAMPO ADICIONAL DE COMENTARIOS



La encuesta debe incluir un campo que permita a los clientes escribir una breve descripción sobre su experiencia. Cuando el comentario es positivo, se puede usar como testimonio; en caso de ser negativo, puede alertarte de problemas que deben resolverse antes de que se conviertan se publiquen online.

NO TE OLVIDES DE DISEÑAR LA ENCUESTA EN FORMATO COMPATIBLE CON DISPOSITIVOS MÓVILES



Las personas pasan más de tres horas al día con los dispositivos móviles y casi el 75% de los encuestados tienen más probabilidades de completar una encuesta en un dispositivo móvil que en un ordenador.

SI ENVIA LA ENCUESTA EN EL MOMENTO APROPIADO



El mejor momento para pedirle a los clientes su opinión sobre tu negocio es a continuación de haber recibido el producto o servicio. La experiencia todavía está reciente y por lo tanto tendrá más motivación para completarla y dar respuestas de calidad.

SUGERENCIA: AGRADECE AL CLIENTE



Manda un email con la encuesta e invita al cliente a completarla, agradeciéndole su confianza y haciéndole saber lo útil que es para mejorar la calidad de su negocio.

[Descárguese nuestro ebook](#) para más información sobre la creación de encuestas.