



Informe de Evaluación



# Índice

Sumario .....	3
A quien se destina .....	3
Sobre Derechos Autorales .....	3
Muestra .....	4
Evolución de las Notas .....	5
Compra .....	5
Entrega .....	6
Comparativo .....	7
Evaluación de las Dimensiones de Servicio .....	8
Facilidad de Comprar .....	8
Selección de Productos .....	9
Información sobre los Productos .....	10
Precios .....	11
Navegabilidad .....	12
Entrega en el Plazo .....	13
Calidad de los Productos .....	14
Calidad de la Atención a los Clientes .....	15
Política de Privacidad .....	16
Manejo y Envío de Productos .....	17

## **Sumario**

El objetivo de este documento es proveer informaciones de como los clientes de esta tienda la evaluaron en cada una de las diez dimensiones de servicio, a través de la encuesta bitConsumidor.

### ***A quien se destina***

Este documento debe ser utilizado por todos los ejecutivos de la tienda, que obtendrán informaciones actualizadas de cómo sus clientes evalúan la experiencia de compra.

### ***Sobre Derechos Autorales***

Las informaciones contenidas en este informe son de propiedad de e-bit Informação Ltda. Prohibidas las reproducciones, parciales o totales, electrónicas o impresas, sin la permisión por escrito de la propietaria.

# Muestra

	ene/ 08	feb/ 08	mar/ 08	abr/ 08	may/ 08	jun/ 08	jul/ 08	ago/ 08	sep/ 08	oct/ 08	nov/ 08	dic/ 08
Dimensiones de la compra	1	15										
Dimensiones de la entrega		8										

Las 5 dimensiones de la "Compra": después de la compra

- Facilidad de Comprar
- Selección de Productos
- Información sobre los Productos
- Precios
- Navegabilidad

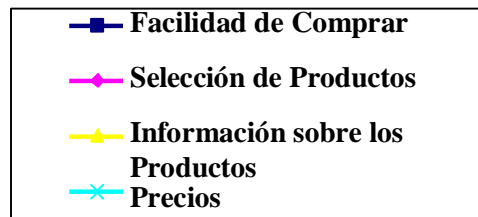
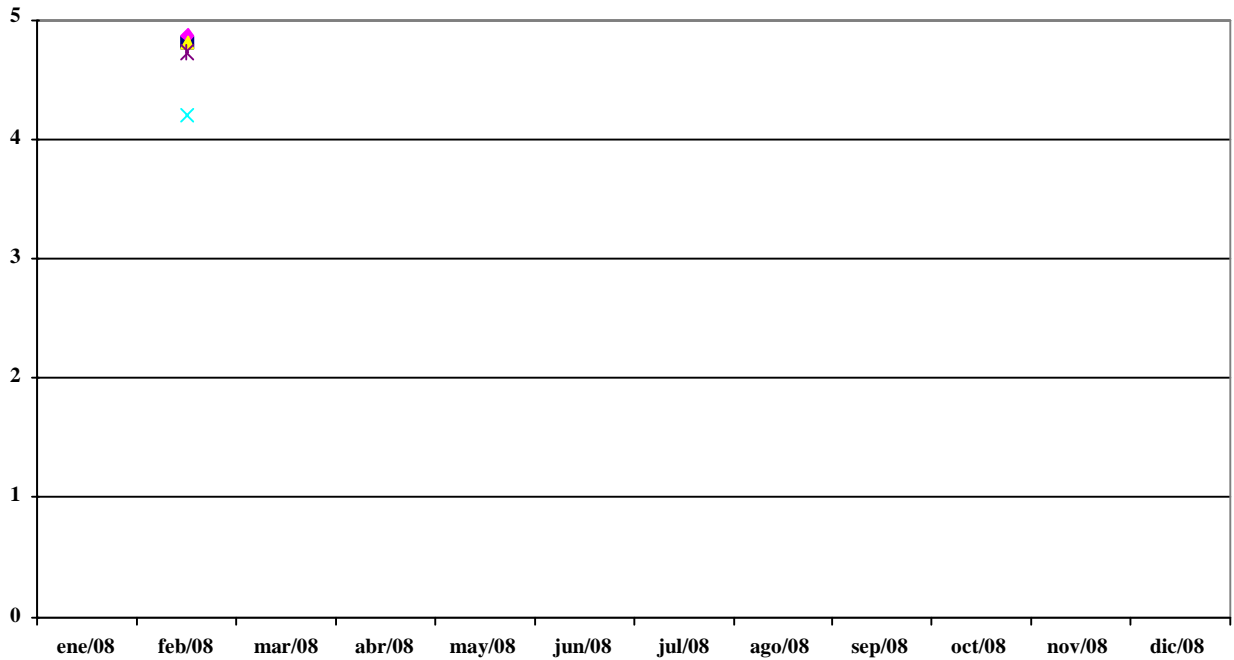
Las 5 dimensiones de la "Entrega": después de la entrega de los productos

- Entrega en el Plazo
- Calidad de los Productos
- Calidad de la Atención a los Clientes
- Política de Privacidad
- Manejo y Envío de Productos

# Evolución de las Notas

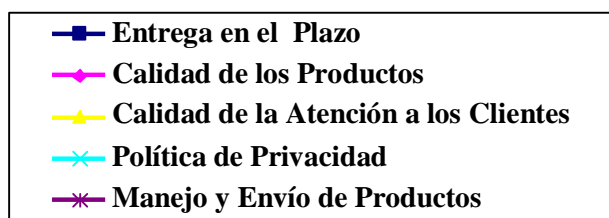
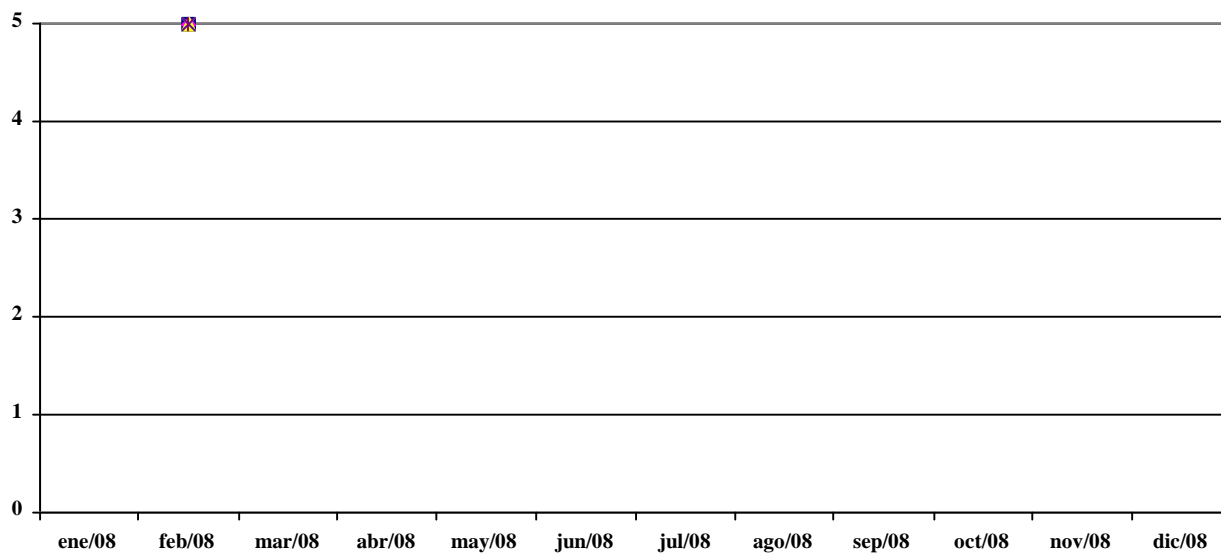
## Compra

Formado por el promedio aritmético de las respuestas relativas a los datos de compra, expuestos en el cuadro de muestra, del Resumen Ejecutivo.



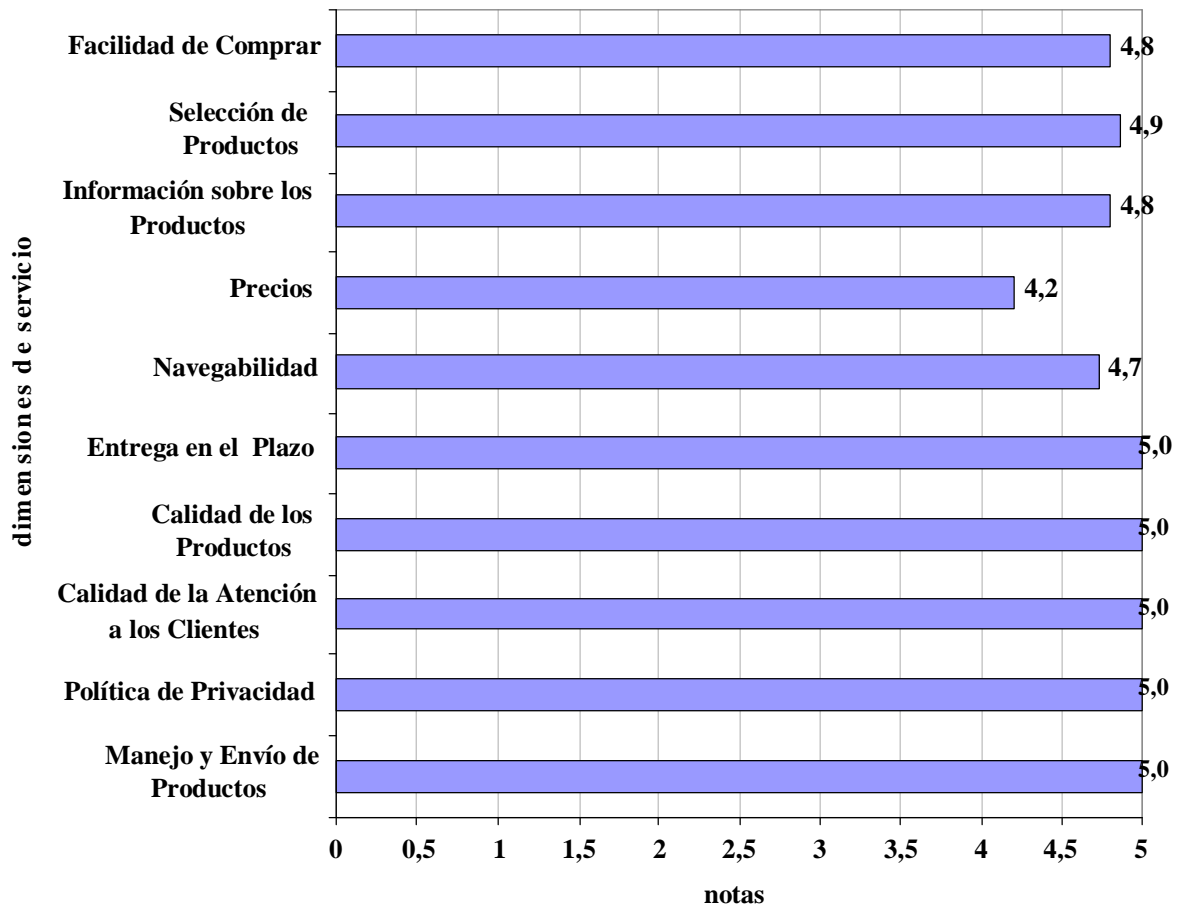
## Entrega

Formado por el promedio aritmético de las respuestas relativas a los datos de entrega, expuestos en el cuadro de muestra, del Resumen Ejecutivo.



# Comparativo

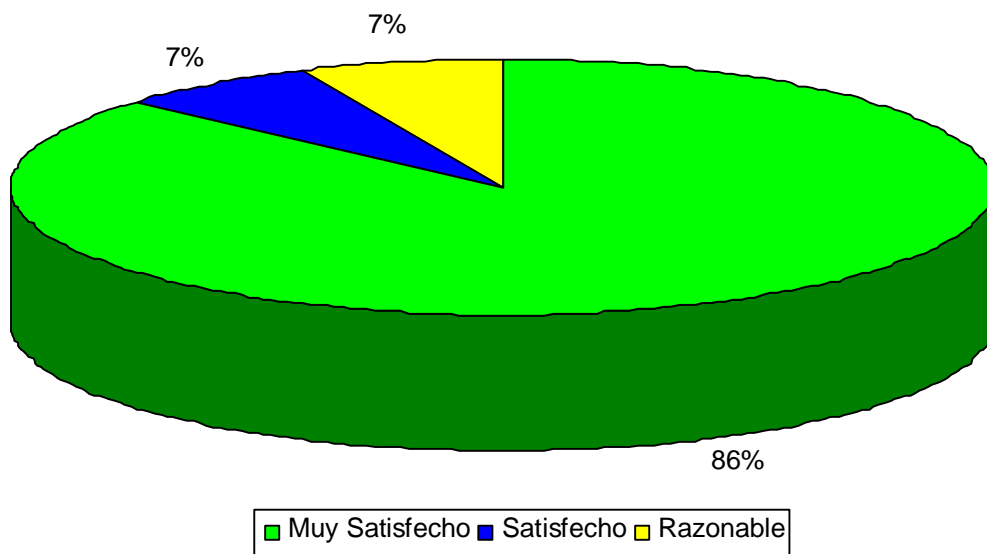
*Este gráfico expresa las dimensiones del servicio de la tienda con sus debidas puntuaciones, lo que permite analizar comparativamente los tipos de servicios considerados como puntos fuertes y flacos de la tienda en el mes.*



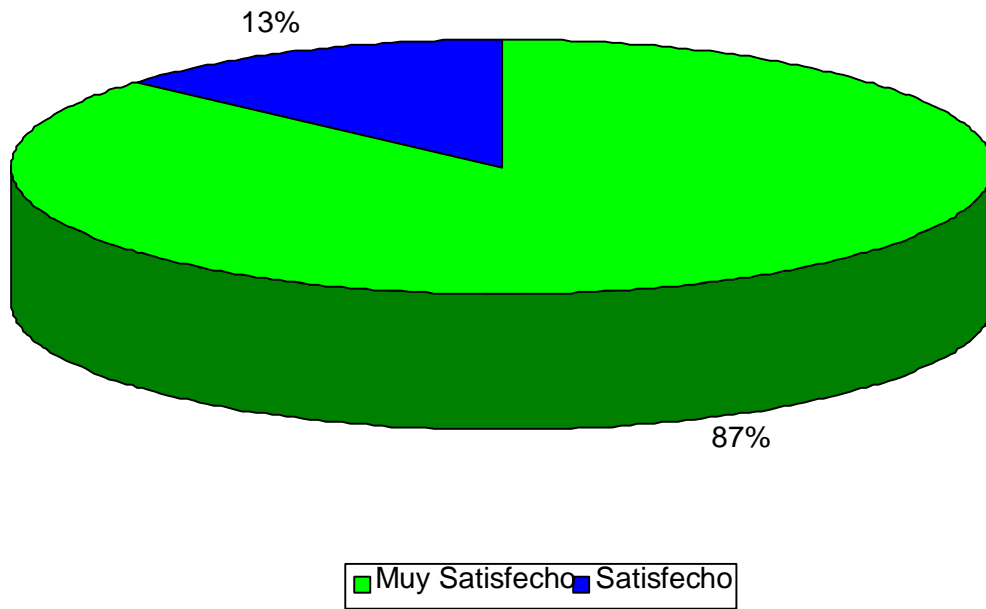
## Evaluación de las Dimensiones de Servicio

Resultado de las evaluaciones realizadas en el mes, por cada ítem de compra y de entrega.

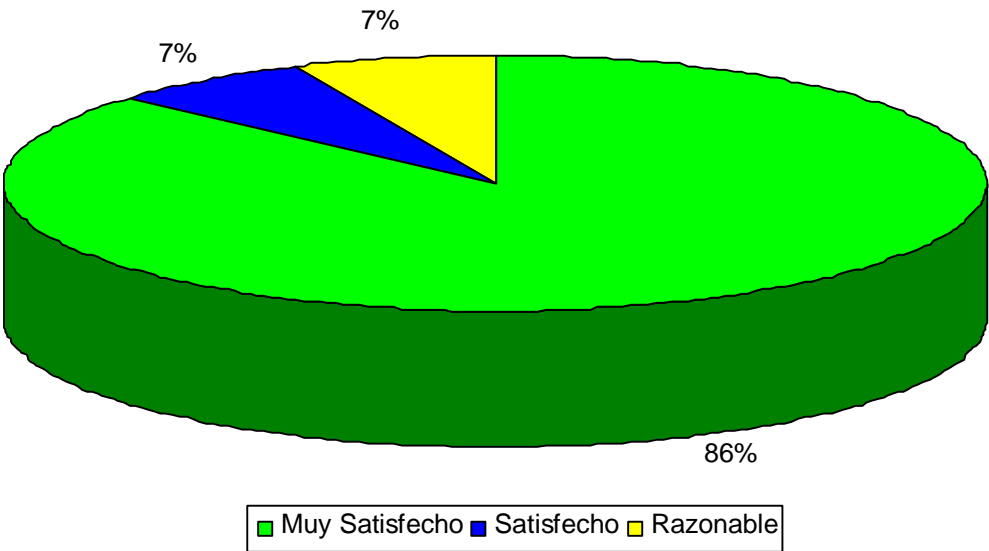
### *Facilidad de Comprar*



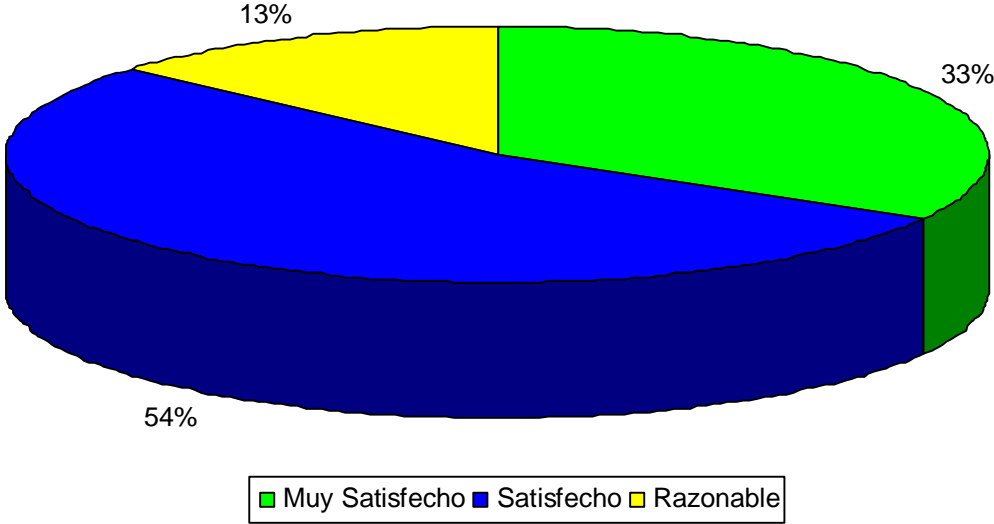
## *Selección de Productos*



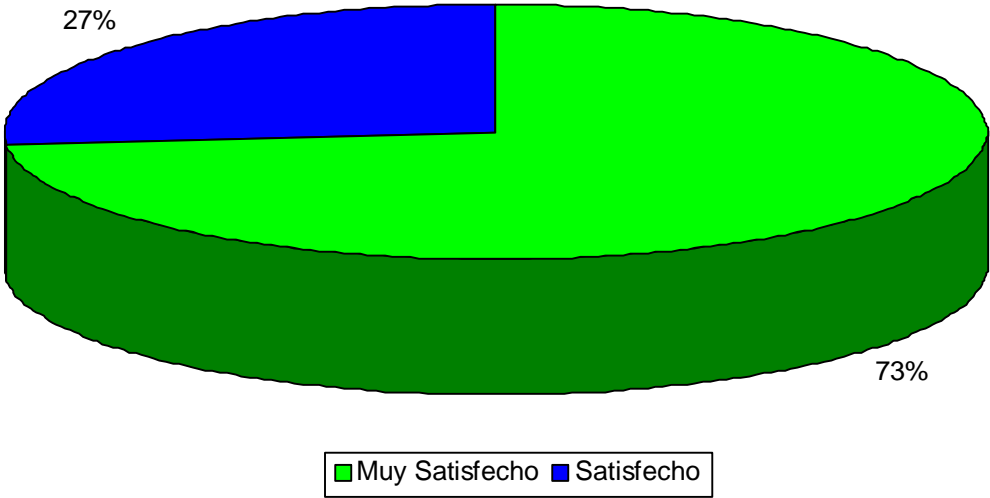
*Información sobre los Productos*



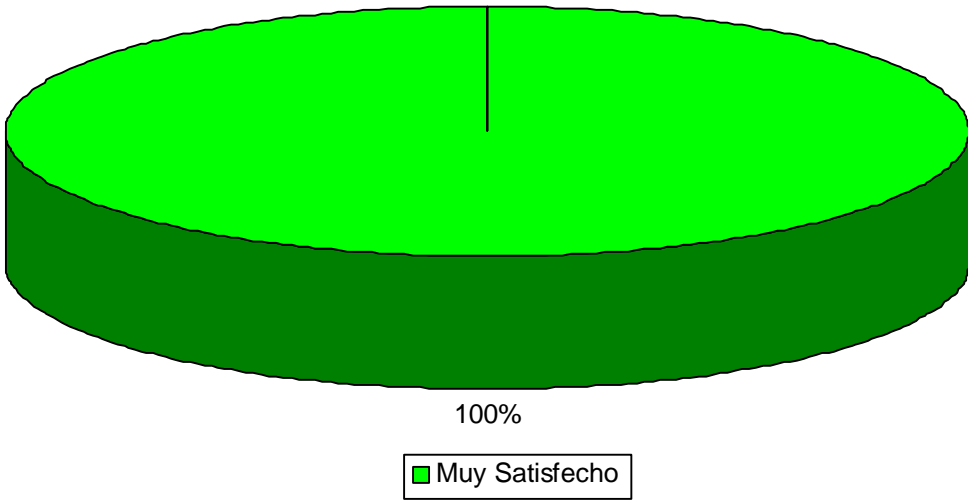
*Precios*



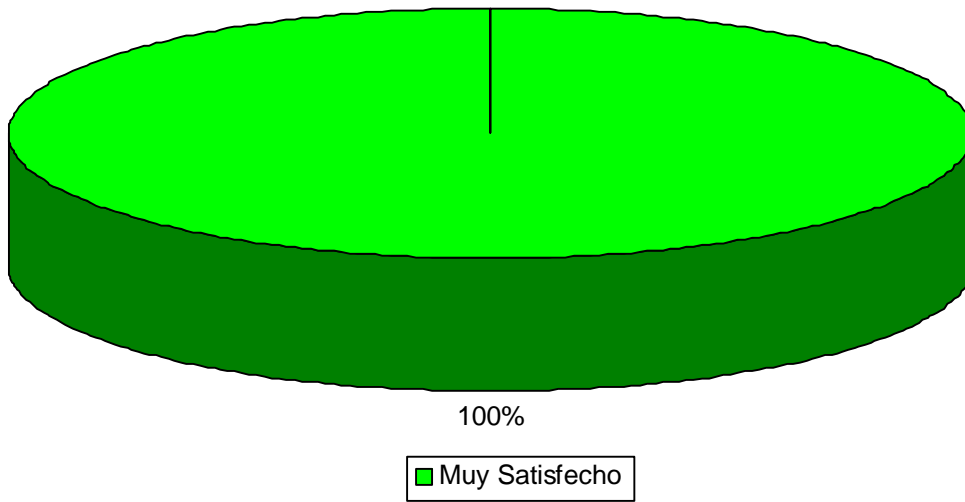
*Navegabilidad*



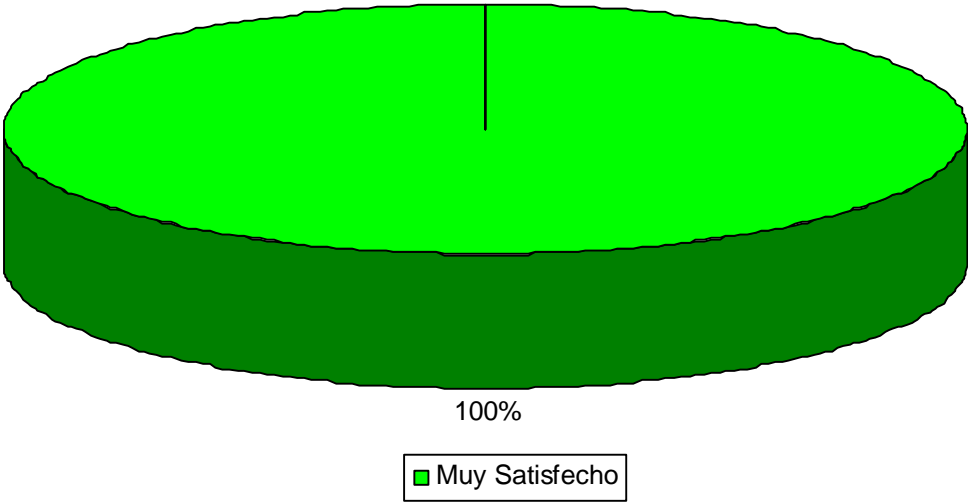
*Entrega en el Plazo*



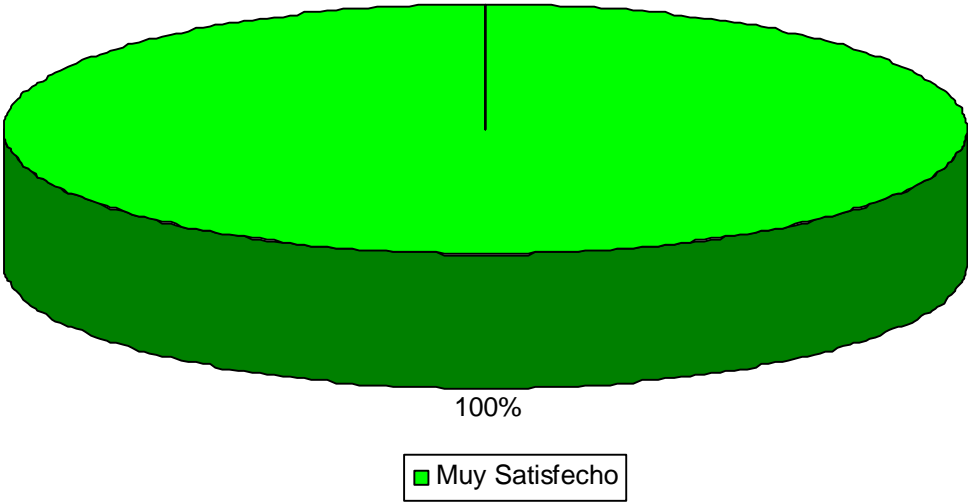
## *Calidad de los Productos*



*Calidad de la Atención a los Clientes*



*Política de Privacidad*



*Manejo y Envío de Productos*

