**INTRODUCCIÓN**

Buenos días/tardes, mi nombre es XXXX y trabajo para EL CORRAL. En este momento estamos evaluando la percepción de nuestros clientes frente al nuevo servicio de refill de gaseosas y quisiéramos saber su opinión. ¿Podría hacerle unas preguntas? Le recuerdo que todas SUS RESPUESTAS SON ANÓNIMAS Y CONFIDENCIALES.

**MODULO F-FILTRO**

F1. Género... **(REGISTRE SIN PREGUNTAR)(RU)**

**R**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Masculino | 1 |
|  | Femenino | 2 |

F2. Usted o alguna de las personas con quien vive, trabaja en alguna empresa de... **(LEER OPCIONES)(RM)**

**R**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Investigación de mercado | 1 | **AGRADEZCA Y TERMINE** |
|  | Agencias de publicidad | 2 |
|  | Medios de comunicación | 3 |
|  | Empresa productoras de alimentos y/o bebidas | 4 |
|  | Restaurantes o cadenas de comida | 5 |
|  | Ninguna | 98 | **CONTINÚE** |

F3. ¿A qué estrato corresponden los recibos de servicios públicos de su hogar? **(RU)**

**R**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | NSE 2 | 1 |
|  | NSE 3 | 2 |
|  | NSE 4 | 3 |
|  | NSE 5 | 4 |
|  | NSE 6 | 5 |

F4. ¿Podría decirme en qué rango de edad se encuentra usted? **(LEER OPCIONES) (RU)**

**R**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Menos de 18 años | 1 | **AGRADEZCA Y TERMINE** |
|  | Entre 18 y 25 años | 2 | **CONTINÚE** |
|  | Entre 26 y 35 años | 3 |
|  | Entre 36 y 50 años | 4 |
|  | Más de 50 años | 5 |

F5. ¿Con qué frecuencia viene a comer a los restaurantes de El Corral? **(LEER OPCIONES) (RU)**

**R**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2 o 3 veces por semana | 1 | **CONTINÚE** |
|  | Una vez a la semana | 2 |
|  | Dos veces al mes | 3 |
|  | Una vez al mes | 4 |
|  | Una vez cada 2 meses | 5 |
|  | Una vez cada 3 meses | 6 | **AGRADEZCA Y TERMINE** |
|  | Una vez cada 6 meses | 7 |

F6. Cuando usted viene a comer ¿acostumbra a pedir gaseosa para acompañar su comida? **(RU)**

**R NO INCLUIR ESTA PREGUNTA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Si | 1 | **CONTINÚE** |
|  | No | 2 | **AGRADEZCA Y TERMINE** |

F7. **REGISTRAR EL MOMENTO DE CONSUMO DE LA PERSONA (RU)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dia** | **Tarde** | **Noche** |
| Viernes |  |  |
| Sábado |  |  |
| Domingo |  |  |

**FECHA ENTREVISTA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ HORA INICIO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**MODULO A – EVALUACIÓN CONCEPTO**

**P1.** De las siguientes opciones que le voy a nombrar ¿cuál encuentra más adecuada para usted? **(RU)**

**R**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Prefiero que el personal de Hamburguesas El Corral me entregue mi bebida ya servida | 1 | **CONTINUAR** |
|  | Prefiero servir mi bebida yo mismo en una maquina dispensadora | 2 | **PASE A P2** |

**P1A.** ¿Me podría contar por qué razón(es)? ***(INSISTIR)*** **(PROFUNDIZAR- ESCRIBA TEXTUALMENTE) (PASAR A P.3 (MODULO B)**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**P2.** Pensando en el momento en que usted sirve su gaseosa en la máquina, ¿Qué le resultaría más cómodo? **(RU)**

**R**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Que me entreguen el vaso al momento de pagar | 1 |
|  | Que me entreguen mi vaso junto con mi comida cuando esté lista | 2 |

**MODULO B – EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

Ahora quiero que piense en la experiencia que tuvo el día de hoy con el nuevo servicio que ofrece El Corral para las bebidas.

**P3.** En una escala de 1 a 10, siendo 1 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, me podría indicar ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se siente luego de haber utilizado este servicio? **(RU)**

**R**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 1 Satisfecho |  |
| 2 | 2 Satisfecho |  |
| 3 | 3 Satisfecho |  |
| 4 | 4 Satisfecho |  |
| 5 | 5 Satisfecho |  |
| 6 | 6 Satisfecho |  |
| 8 | 7 Satisfecho |  |
| 9 | 8 Satisfecho |  |
| 10 | 9 Satisfecho |  |

**P4.** Ahora que ha probado el servicio, ¿podría decirme todo lo que le haya **GUSTADO** de éste? ***(INSISTIR)*** ¿Hay algo más que le guste? ¿Algo más?, ¿Alguna otra cosa? **(PROFUNDIZAR- ESCRIBA TEXTUALMENTE**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**P5.** ¿Podría decirme todo lo que **NO** le haya **GUSTADO** de este nuevo servicio? ***(INSISTIR)*** ¿Hay algo más que **NO** le guste? ¿Alguna otra cosa? **(PROFUNDIZAR- ESCRIBA TEXTUALMENTE)**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**P6.** Ahora que tiene la posibilidad de servirse gaseosa usted mismo las veces que dese, sin pagar de más por ello, quisiera preguntarle ¿Cuántas veces se serviría gaseosa en su visita a El Corral?

**R**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Una sola vez | 1 |
|  | Una vez y volvería por un poco más | 2 |
|  | 2 veces | 3 |
|  | 3 veces | 4 |
|  | 4 veces o más | 5 |

**MODULO C – ATRIBUTOS DEL CONCEPTO**

**P7.** Para finalizar, voy a leerle algunas afirmaciones y quisiera que por favor me indique que tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de ellas. En una escala del 1 al 7, donde 1 quiere decir que está en total desacuerdo y 7 que está totalmente de acuerdo, por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con que … **(LEER CADA UNA DE LAS AFIERMACIONES EMPEZANDO EN UN ORDEN DIFERENTE CADA VEZ)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LEER DETENIDAMENTE** | Totalmente en desacuerdo | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Totalmente de acuerdo |
| **Este nuevo servicio le da mayor estatus a Hamburguesas El Corral** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **Este servicio es acorde con lo que le gusta de Hamburguesas El Corral** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **El poder servir su gaseosa le da mayor libertad para elegir lo que le gusta** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **Le da la posibilidad de escoger cuánto quiere y cómo lo quiere** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **Siente que le facilita el proceso de su pedido** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **Considera que este nuevo servicio va perfecto con El Corral** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **Considera que este nuevo servicio hace más ágil nuestra atención en el restaurante** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**INCENTIVO: BOLA DE HELADO**

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**