



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO FÚNEBRE

1 ¿Por qué medio conoció la existencia de nuestra empresa?

- a) Por una experiencia anterior
b) Por la compañía de seguros
c) Por personal de nuestra empresa
d) Por algún familiar o conocido
e) Por otros medios

2 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
b) Buena
c) Aceptable
d) Mala

3 El trato dispensado por nuestro personal para Vd. fue:

- a) Muy correcto
b) Correcto
c) Deficiente

4 ¿Recibió toda la información necesaria?

- a) Sí
b) No

5 El servicio ha sido instalado:

- a) Puntualmente
b) Antes de la hora acordada
c) Con retraso

6 ¿Adquirieron Vds. flores en nuestras tiendas?

- a) Sí
b) No

7 ¿Cuál es su impresión sobre la presentación del servicio (féretro, capilla, coche, etc.)

- a) Excelente
b) Correcta
c) Deficiente

7b ¿Publicaron ustedes esquilas en periódicos?

Sí No

En caso afirmativo ¿puede decirnos si las publicaron a través de nuestra empresa o de otra forma?

- a) A través de la empresa
b) Directamente en el periódico
c) Otras formas

SOBRE EL SERVICIO DE CEMENTERIOS

8 ¿El cementerio fue el que Vds. deseaban?

- a) Sí
b) No
c) No teníamos preferencias

9 El estado general de conservación del cementerio:

- a) Está bien
b) Está deteriorado
c) Depende de las zonas

10 Las instalaciones estaban:

- a) Bien
b) Mal
c) Regular

Observaciones:

SOBRE EL SERVICIO DE SALA-VELATORIO

11 ¿El tamaño de la sala-velatorio les resultó?

- a) Pequeño
b) Adecuado
c) Grande
d) Demasiado grande

13 Si han visitado la cafetería, ¿qué les parece?

- a) Bien
b) Mal

14 Si han utilizado nuestro servicio de catering ¿qué les parece?

- a) Bien
b) Mal
c) Regular

Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,

____/____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO FÚNEBRE

1 ¿Por qué medio conoció la existencia de nuestra empresa?

- a) Por una experiencia anterior
- b) Por la compañía de seguros
- c) Por personal de nuestra empresa
- d) Por algún familiar o conocido
- e) Por otros medios

2 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Aceptable
- d) Mala

3 El trato dispensado por nuestro personal para Vd. fue:

- a) Muy correcto
- b) Correcto
- c) Deficiente

4 ¿Recibió toda la información necesaria?

- a) Sí
- b) No

5 El servicio ha sido instalado:

- a) Puntualmente
- b) Antes de la hora acordada
- c) Con retraso

6 ¿Adquirieron Vds. flores en nuestras tiendas?

- a) Sí
- b) No

7 ¿Cuál es su impresión sobre la presentación del servicio (féretro, capilla, coche etc.)

- a) Excelente
- b) Correcta
- c) Deficiente

7b ¿Publicaron ustedes esquelas en periódicos?

Sí No

En caso afirmativo ¿puede decirnos si las publicaron a través de nuestra empresa o de otra forma?

- a) A través de la empresa
- b) Directamente en el periódico
- c) Otras formas

SOBRE EL SERVICIO DE CEMENTERIOS

8 ¿El cementerio fue el que Vds. deseaban?

- a) Sí
- b) No
- c) No teníamos preferencias

9 El estado general de conservación del cementerio:

- a) Está bien
- b) Está deteriorado
- c) Depende de las zonas

10 Las instalaciones estaban:

- a) Bien
- b) Mal
- c) Regular

Observaciones:

Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,

_____/_____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO FÚNEBRE

1 ¿Por qué medio conoció la existencia de nuestra empresa?

- a) Por una experiencia anterior
- b) Por la compañía de seguros
- c) Por personal de nuestra empresa
- d) Por algún familiar o conocido
- e) Por otros medios

2 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Aceptable
- d) Mala

3 El trato dispensado por nuestro personal para Vd. fue:

- a) Muy correcto
- b) Correcto
- c) Deficiente

4 ¿Recibió toda la información necesaria?

- a) Sí
- b) No

5 El servicio ha sido instalado:

- a) Puntualmente
- b) Antes de la hora acordada
- c) Con retraso

6 ¿Adquirieron Vds. flores en nuestras tiendas?

- a) Sí
- b) No

7 ¿Cuál es su impresión sobre la presentación del servicio (féretro, capilla, coche, etc.)

- a) Excelente
- b) Correcta
- c) Deficiente

7b ¿Publicaron ustedes esquelas en periódicos?

Sí No

En caso afirmativo ¿puede decirnos si las publicaron a través de nuestra empresa o de otra forma?

- a) A través de la empresa
- b) Directamente en el periódico
- c) Otras formas

Observaciones:

SOBRE EL SERVICIO DE SALA-VELATORIO

11 ¿El tamaño de la sala-velatorio les resultó?

- a) Pequeño
- b) Adecuado
- c) Grande
- d) Demasiado grande

13 Si han visitado la cafetería, ¿qué les parece?

- a) Bien
- b) Mal

14 Si han utilizado nuestro servicio de catering ¿qué les parece?

- a) Bien
- b) Mal
- c) Regular

Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,

_____/_____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO FÚNEBRE

1 ¿Por qué medio conoció la existencia de nuestra empresa?

- a) Por una experiencia anterior
- b) Por la compañía de seguros
- c) Por personal de nuestra empresa
- d) Por algún familiar o conocido
- e) Por otros medios

2 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Aceptable
- d) Mala

3 El trato dispensado por nuestro personal para Vd. fue:

- a) Muy correcto
- b) Correcto
- c) Deficiente

4 ¿Recibió toda la información necesaria?

- a) Sí
- b) No

5 El servicio ha sido instalado:

- a) Puntualmente
- b) Antes de la hora acordada
- c) Con retraso

6 ¿Adquirieron Vds. flores en nuestras tiendas?

- a) Sí
- b) No

7 ¿Cuál es su impresión sobre la presentación del servicio (féretro, capilla, coche, etc.)

- a) Excelente
- b) Correcta
- c) Deficiente

7b ¿Publicaron ustedes esquelas en periódicos?

Sí No

En caso afirmativo ¿puede decirnos si las publicaron a través de nuestra empresa o de otra forma?

- a) A través de la empresa
- b) Directamente en el periódico
- c) Otras formas

Observaciones:

Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer
Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,
_____/_____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO FÚNEBRE

1 ¿Por qué medio conoció la existencia de nuestra empresa?

- a) Por una experiencia anterior
 b) Por la compañía de seguros
 c) Por personal de nuestra empresa
 d) Por algún familiar o conocido
 e) Por otros medios

2 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
 b) Buena
 c) Aceptable
 d) Mala

3 El trato dispensado por nuestro personal para Vd. fue:

- a) Muy correcto
 b) Correcto
 c) Deficiente

4 ¿Recibió toda la información necesaria?

- a) Sí
 b) No

5 El servicio ha sido instalado:

- a) Puntualmente
 b) Antes de la hora acordada
 c) Con retraso

6 ¿Adquirieron Vds. flores en nuestras tiendas?

- a) Sí
 b) No

7 ¿Cuál es su impresión sobre la presentación del servicio (féretro, capilla, coche, etc.)

- a) Excelente
 b) Correcta
 c) Deficiente

7b ¿Publicaron ustedes esquelas en periódicos?

Sí No

En caso afirmativo ¿puede decirnos si las publicaron a través de nuestra empresa o de otra forma?

- a) A través de la empresa
 b) Directamente en el periódico
 c) Otras formas

SOBRE EL SERVICIO DE CREMACIÓN

8 ¿La ceremonia de despedida fue la adecuada?

- a) Sí
 b) No

10 La capacidad de la capilla ha sido:

- a) Suficiente
 b) Escasa
 c) Amplia

9 ¿Las instalaciones (parking, accesos, etc.) qué le han parecido?

- a) Bien
 b) Mal

Observaciones:

SOBRE EL SERVICIO DE SALA-VELATORIO

11 ¿El tamaño de la sala-velatorio les resultó?

- a) Pequeño
 b) Adecuado
 c) Grande
 d) Demasiado grande

13 Si han visitado la cafetería, ¿qué les parece?

- a) Bien
 b) Mal

14 Si han utilizado nuestro servicio de catering ¿qué les parece?

- a) Bien
 b) Mal
 c) Regular

Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,
 ____/____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO FÚNEBRE

1 ¿Por qué medio conoció la existencia de nuestra empresa?

- a) Por una experiencia anterior
- b) Por la compañía de seguros
- c) Por personal de nuestra empresa
- d) Por algún familiar o conocido
- e) Por otros medios

2 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Aceptable
- d) Mala

3 El trato dispensado por nuestro personal para Vd. fue:

- a) Muy correcto
- b) Correcto
- c) Deficiente

4 ¿Recibió toda la información necesaria?

- a) Sí
- b) No

5 El servicio ha sido instalado:

- a) Puntualmente
- b) Antes de la hora acordada
- c) Con retraso

6 ¿Adquirieron Vds. flores en nuestras tiendas?

- a) Sí
- b) No

7 ¿Cuál es su impresión sobre la presentación del servicio (féretro, capilla, coche, etc.)

- a) Excelente
- b) Correcta
- c) Deficiente

7b ¿Publicaron ustedes esquelas en periódicos?

Sí No

En caso afirmativo ¿puede decirnos si las publicaron a través de nuestra empresa o de otra forma?

- a) A través de la empresa
- b) Directamente en el periódico
- c) Otras formas

SOBRE EL SERVICIO DE CREMACIÓN

8 ¿La ceremonia de despedida fue la adecuada?

- a) Sí
- b) No

9 ¿Las instalaciones (parking, accesos, etc.) qué le han parecido?

- a) Bien
- b) Mal

10 La capacidad de la capilla ha sido:

- a) Suficiente
- b) Escasa
- c) Amplia

Observaciones:

Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,
_____/_____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

1 Dado que no realizó todo el servicio fúnebre con nuestra Empresa, ¿podría indicarnos por qué?

- a) Precio
- b) Calidad
- c) Otros motivos

¿Qué compañía de seguros tenía el fallecido?

SOBRE EL SERVICIO DE CREMACIÓN

8 ¿La ceremonia de despedida fue la adecuada?

- a) Sí
- b) No

10 La capacidad de la capilla ha sido:

- a) Suficiente
- b) Escasa
- c) Amplia

9 ¿Las instalaciones (parking, accesos, etc.) qué le han parecido?

- a) Bien
- b) Mal

Observaciones:



Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,
____/____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

1 Dado que no realizó todo el servicio fúnebre con nuestra Empresa, ¿podría indicarnos por qué?

- a) Precio
- b) Calidad
- c) Otros motivos

¿Qué compañía de seguros tenía el fallecido?

SOBRE EL SERVICIO DE CEMENTERIOS

8 ¿El cementerio fue el que ustedes deseaban?

- a) Sí
- b) No
- c) No teníamos preferencias

10 La instalaciones estaban:

- a) Bien
- b) Mal
- c) Regular

9 El estado general de conservación del cementerio:

- a) Está bien
- b) Está deteriorado
- c) Depende de las zonas

Observaciones:



Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,
____/____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO FÚNEBRE

- 1** ¿Por qué medio conoció la existencia de nuestra empresa?
- a) Por una experiencia anterior
- b) Por la compañía de seguros
- c) Por personal de nuestra empresa
- d) Por algún familiar o conocido
- e) Por otros medios
- 2** ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?
- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Aceptable
- d) Mala
- 3** El trato dispensado por nuestro personal para Vd. fue:
- a) Muy correcto
- b) Correcto
- c) Deficiente
- 4** ¿Recibió toda la información necesaria?
- a) Sí
- b) No
- 5** El servicio ha sido instalado:
- a) Puntualmente
- b) Antes de la hora acordada
- c) Con retraso
- 6** ¿Adquirieron Vds. flores en nuestras tiendas?
- a) Sí
- b) No
- 7** ¿Cuál es su impresión sobre la presentación del servicio (féretro, capilla, coche, etc.)
- a) Excelente
- b) Correcta
- c) Deficiente
- 7b** ¿Publicaron ustedes esquelas en periódicos?
- Sí No
- En caso afirmativo ¿puede decirnos si las publicaron a través de nuestra empresa o de otra forma?
- a) A través de la empresa
- b) Directamente en el periódico
- c) Otras formas

SOBRE EL SERVICIO DE CREMACIÓN

- 8** ¿La ceremonia de despedida fue la adecuada?
- a) Sí
- b) No
- 9** ¿Las instalaciones (parking, accesos, etc.) qué le han parecido?
- a) Bien
- b) Mal
- 10** Dado que se llevó las cenizas del fallecido en custodia familiar, díganos por favor, ¿por qué no las inhumó en el cementerio?
- a) Porque deseaba conservarlas en su domicilio
- b) Porque las esparció posteriormente en algún lugar
- c) Porque las inhumó en otro cementerio
- d) Por otros motivos
- Observaciones:**
-

SOBRE EL SERVICIO DE SALA-VELATORIO

- 11** ¿El tamaño de la sala-velatorio les resultó?
- a) Pequeño
- b) Adecuado
- c) Grande
- d) Demasiado grande
- 13** Si han visitado la cafetería, ¿qué les parece?
- a) Bien
- b) Mal
- 14** Si han utilizado nuestro servicio de catering ¿qué les parece?
- a) Bien
- b) Mal
- c) Regular

Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,

____/____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO FÚNEBRE

1 ¿Por qué medio conoció la existencia de nuestra empresa?

- a) Por una experiencia anterior
- b) Por la compañía de seguros
- c) Por personal de nuestra empresa
- d) Por algún familiar o conocido
- e) Por otros medios

2 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Aceptable
- d) Mala

3 El trato dispensado por nuestro personal para Vd. fue:

- a) Muy correcto
- b) Correcto
- c) Deficiente

4 ¿Recibió toda la información necesaria?

- a) Sí
- b) No

5 El servicio ha sido instalado:

- a) Puntualmente
- b) Antes de la hora acordada
- c) Con retraso

6 ¿Adquirieron Vds. flores en nuestras tiendas?

- a) Sí
- b) No

7 ¿Cuál es su impresión sobre la presentación del servicio (féretro, capilla, coche, etc.)

- a) Excelente
- b) Correcta
- c) Deficiente

7b ¿Publicaron ustedes esquelas en periódicos?

Sí No

En caso afirmativo ¿puede decirnos si las publicaron a través de nuestra empresa o de otra forma?

- a) A través de la empresa
- b) Directamente en el periódico
- c) Otras formas

SOBRE EL SERVICIO DE CREMACIÓN

8 ¿La ceremonia de despedida fue la adecuada?

- a) Sí
- b) No

9 ¿Las instalaciones (parking, accesos, etc.) qué le han parecido?

- a) Bien
- b) Mal

10 Dado que se llevó las cenizas del fallecido en custodia familiar, díganos por favor, ¿por qué no las inhumó en el cementerio?

- a) Porque deseaba conservarlas en su domicilio
- b) Porque las esparció posteriormente en algún lugar
- c) Porque las inhumó en otro cementerio
- d) Por otros motivos

Observaciones:

Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,

____/____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO DE CEMENTERIOS

8 ¿El cementerio fue el que Vds. deseaban?

- a) Sí
b) No
c) No teníamos preferencias

9 El estado general de conservación del cementerio:

- a) Está bien
b) Está deteriorado
c) Depende de las zonas

10 Las instalaciones estaban:

- a) Bien
b) Mal
c) Regular

Observaciones:

SOBRE EL SERVICIO DE SALA-VELATORIO

11 ¿El tamaño de la sala-velatorio les resultó?

- a) Pequeño
b) Adecuado
c) Grande
d) Demasiado grande

13 Si han visitado la cafetería, ¿qué les parece?

- a) Bien
b) Mal

14 Si han utilizado nuestro servicio de catering ¿qué les parece?

- a) Bien
b) Mal
c) Regular

12 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
b) Buena
c) Aceptable

Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,
_____/_____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO DE CREMACIÓN

8 ¿La ceremonia de despedida fue la adecuada?

- a) Sí
b) No

10 La capacidad de la capilla ha sido:

- a) Suficiente
b) Escasa
c) Amplia

9 ¿Las instalaciones (parking, accesos, etc.) qué le han parecido?

- a) Bien
b) Mal

Observaciones:

SOBRE EL SERVICIO DE SALA-VELATORIO

11 ¿El tamaño de la sala-velatorio les resultó?

- a) Pequeño
b) Adecuado
c) Grande
d) Demasiado grande

13 Si han visitado la cafetería, ¿qué les parece?

- a) Bien
b) Mal

14 Si han utilizado nuestro servicio de catering ¿qué les parece?

- a) Bien
b) Mal
c) Regular

12 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
b) Buena
c) Aceptable



Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer
Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,
____/____/2016.



Por favor, marque con una la respuesta deseada

SOBRE EL SERVICIO DE SALA-VELATORIO

11 ¿El tamaño de la sala-velatorio les resultó?

- a) Pequeño
- b) Adecuado
- c) Grande
- d) Demasiado grande

12 ¿Qué impresión le han causado nuestras instalaciones?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Aceptable

13 Si han visitado la cafetería, ¿qué les parece?

- a) Bien
- b) Mal

14 Si han utilizado nuestro servicio de catering ¿qué les parece?

- a) Bien
- b) Mal
- c) Regular



Datos de la persona que responde la encuesta:

Correo electrónico _____ Hombre Mujer

Edad _____

Nacionalidad _____ Parentesco, usted es su: _____ a,
____/____/2016.

NPS SERVICIO FUNERARIO

Nombre Campaña	CAMPAÑA CIERRE DE EXPEDIENTE DE SERVICIO FUNERARIO. Fin de proceso					
Descripción	Dirigida a clientes que han usado los servicios de tanatorio al finalizar todo el servicio, es decir cuando se alcanza el destino final (cementerio, incineración, traslado...) Se entrevista a la persona (solicitante del servicio) que contrata el servicio					
Campaña enlazada	Mail en el estado 'Imposible contactar' a todos los clientes con mail informado. Misma encuesta					
Canales	Call					
Idiomas	es					
Delay	15 días	No repetir en	0			

COMPOSICIÓN DE LA LLAMADA

Saludos y avisos	<p>Buenos días/tardes. Mi nombre es XXXXXX</p> <p>Le llamo de SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID; del Tanatorio M-30 o Sur (según corresponda) Es usted [nombre solicitante del servicio].</p> <p>Si: proceder conversación No: Si el interlocutor está capacitado para contestar la encuesta y así lo manifiesta, pedir nombre y parentesco y proceder a conversación.</p> <p>(importante que el nombre del centro identifique claramente al tanatorio en cada zona)</p>
Conversación	<p>El motivo de mi llamada es conocer si, dentro de las circunstancias, está VD. satisfecho/a con los servicios recibidos. Esperar respuesta.</p> <p>¿Le importaría contestar dos preguntas para evaluar su grado de satisfacción? Si: Muchas gracias, le informamos que por motivos de calidad esta llamada va a ser grabada, ¿está de acuerdo? Si: formular pregunta No: muchas gracias por su atención y disculpe las molestias</p>
Agradecimiento	<p>No contesta: muchas gracias por su atención y disculpe las molestias Si contesta: Muchas gracias por su opinión y por la confianza depositada en nosotros.</p>
Despedida	Buenas Dias/tardes
Telf. rojo	<p>TELÉFONO 91 510 81 94 (COORDINADORES COMERCIALES) MAIL A MISMAS PERSONAS QUE DETRACTORES</p> <p>Casos: Preguntas que la operadora desconozca Clientes muy enfadados fuera de control o que exigen hablar con alguien Preguntas de continuidad del servicio, compañías aseguradoras o tramites</p>
FAQs	

**MOTIVOS TABULADOS VISIBLES PARA LA OPERADORA**

Motivo:	
Trato del personal	
Oferta de servicios y productos	
Relación calidad / precio	
Horarios de los servicios	
Puntualidad en compromiso horario	
Instalaciones sucias o inadecuadas	
Otros motivos	
Todo correcto	

Texto motivos detractores	Nos podría explicar el motivo de su respuesta ¿Qué aspectos cree que podríamos mejorar?
---------------------------	--

Texto motivos pasivos	¿Qué aspectos cree que debemos mejorar para obtener una mejor puntuación?
-----------------------	---

Texto motivos promotores	¿Qué es lo que más valora de nuestros servicios?
--------------------------	--