

ENCUESTA SOBRE PLATAFORMA WEB DE AEROLÍNEA JETSMART

Tipo de estudio: Entrevistas en profundidad

Target: Personas que han comprado tiquetes en aerolíneas a través de la web

Introducción:

¡Hola!

Esta encuesta tiene como objetivo conocer sobre tu experiencia al momento de comprar o realizar trámites en páginas web de aerolíneas. No tardarás más de 15 minutos en responder. Siéntete cómodo y recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas solo queremos saber sobre tu experiencia.

Muchas gracias por tu ayuda y si estás de acuerdo con tomar la encuesta ¡ya puedes comenzar!

Preguntas:

1. ¿Cuál es tu nombre?
2. ¿Cuántos años tienes?
3. ¿De dónde eres?
4. ¿Has comprado alguna vez pasajes en línea? Si/no
5. Si tu respuesta anterior fue sí ¿sueles realizar la compra en una página web desde tu computador o tu celular?
6. ¿Qué página sueles usar para realizar la compra de tus tiquetes aéreos?
7. ¿Qué tienes en cuenta al momento de seleccionar la página que utilizarás para realizar la compra de tus pasajes?
8. ¿Por qué elegiste utilizar la página anteriormente mencionada?
9. Sabemos que este tipo de procesos de compra suelen ser tediosos o requieren de mucha precisión al ser una transacción bancaria, por eso queremos saber a la hora de realizar esta tarea ¿qué crees que es lo que más se te dificulta?
10. ¿Sueles utilizar las páginas web de aerolíneas para alquilar un auto, habitación de hotel o plan turístico?
11. Cuéntanos lo más detallado que puedas cómo describirías el proceso ideal de compra de tiquetes en la web
12. ¿Alguna vez has usado la página web de JetSMART?
13. Si tu respuesta anterior fue sí ¿lograste realizar el proceso sin complicaciones? ¿Por qué?
14. ¿Visualmente consideras que JetSMART fue agradable?
15. Si alguna vez realizaste check-in o necesitaste administrar tu viaje ¿cómo fue tu experiencia? ¿Lograste realizar el check-in sin complicaciones?
16. Si tuvieras que recomendarle una página web relacionada a compra de tiquetes ¿recomendarías jetSMART? Sí/no por que
17. Por último, déjanos un comentario que creas relevante que debamos saber

Cierre

¡Muchas gracias por tu ayuda y tiempo!