

**HERRAMIENTA DE MEDICION DE LA ESTRATEGIA DE CRM A
FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA CAMPESA S.A:**

1. ¿Qué parte del proceso de CRM conoce, maneja, interviene o
direcciona usted?

2. ¿Cree usted qué la aplicación de la estrategia de CRM le aportan
algún beneficio para el desarrollo de sus funciones? ¿por qué?

3. ¿Cree usted qué la aplicación de esta estrategia le ayuda a mejorar y
fortalecer las relaciones con sus clientes? ¿por qué?

4. ¿Cree usted que el personal de Campesa S.A. puede marcar la
diferencia frente a la competencia en cuanto al servicio que se le
ofrece al cliente? ¿por qué?

5. ¿Ha participado en reuniones de seguimiento a la estrategia de CRM con el fin de mejorar continuamente? ¿a cuáles?

6. ¿Conoce usted el modulo de CRM con el que cuenta la empresa dentro de su sistema y todos los beneficios que este puede aportarle?
