



Co-funded by
the European Union

2023-1-ES02-KA210-YOU-000114522



Studia Przypadków – BIZNES





Tytuł bloku: BIZNES

ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI

Jak stawić czoła rozmowie kwalifikacyjnej

Opis problemu:

Wiedza o tym, jak radzić sobie na rozmowie kwalifikacyjnej jest niezbędna, ponieważ pozwala zrobić dobre wrażenie, zademonstrować swoje umiejętności i dopasować się do kultury firmy. Ponadto pomaga radzić sobie ze stresem i niepokojem, zwiększając pewność siebie i poprawiając wyniki. Rozmowa kwalifikacyjna jest również okazją do wyjaśnienia pytań dotyczących stanowiska i firmy, a dobre przygotowanie odróżnia cię od innych kandydatów, dając ci przewagę nad konkurencją. Ostatecznie opanowanie tej umiejętności jest nie tylko kluczem do zdobycia pracy, ale także przyczynia się do rozwoju zawodowego przez całą karierę.

Studium przypadku 1:

Skuteczne stawienie czoła rozmowie kwalifikacyjnej wymaga odpowiedniego przygotowania i rozwinięcia pewnych umiejętności. Oto kilka kroków i wskazówek, które mogą ci pomóc:

1. Sprawdź firmę i stanowisko
 - Poznaj firmę: Zapoznaj się z jej historią, misją, wartościami i kulturą. Pozwoli ci to zademonstrować swoje zainteresowanie i dopasowanie do organizacji.
 - Poznaj stanowisko: Przeanalizuj opis stanowiska i wymagane umiejętności. Przygotuj konkretne przykłady swojego doświadczenia, które odnoszą się do obowiązków na danym stanowisku..
2. Przygotuj się na typowe pytania
 - Przecwicz odpowiedzi: Przygotuj się na typowe pytania, takie jak „Opowiedz mi o sobie”, „Jakie są Twoje mocne i słabe strony?” i „Dlaczego chcesz tu pracować?”.
 - Użyj techniki STAR: Aby odpowiedzieć na pytania dotyczące sytuacji z przeszłości, użyj techniki STAR (Sytuacja, Zadanie, Działanie, Wynik), aby ustrukturyzować swoje odpowiedzi.
3. Opracuj własne pytania
 - Zadawaj istotne pytania: Przygotuj pytania, które wykażą Twoje zainteresowanie stanowiskiem i firmą. Na przykład, możesz zapytać o możliwości rozwoju zawodowego lub kulturę zespołu



4. Zadbaj o swoją osobistą prezencję

- Ubiierz się odpowiednio: Wybierz profesjonalny strój, który pasuje do kultury firmy. Upewnij się, że wyglądasz elegancko i profesjonalnie.
- Mowa ciała: Utrzymuj otwartą i pewną siebie postawę, nawiązuj kontakt wzrokowy i uśmiechaj się. Język ciała może wyrażać pewność siebie i entuzjazm.

4. Zapanuj nad lękiem i stresem

- Ćwicz techniki relaksacyjne: Oddychaj głęboko przed rozmową kwalifikacyjną i zachowaj pozytywne nastawienie. Praktyka pomoże ci poczuć się bardziej komfortowo i pewnie.
- Wizualizuj sukces: Wyobraź sobie udaną rozmowę kwalifikacyjną, aby przygotować się psychicznie i zmniejszyć niepokój..

5. Symulatory rozmowy kwalifikacyjnej

- Korzystaj z symulatorów rozmów kwalifikacyjnych: Istnieją różne platformy internetowe, które oferują symulacje rozmów kwalifikacyjnych. Narzędzia te pozwalają ćwiczyć pytania i odpowiedzi w kontrolowanym środowisku, pomagając zapoznać się z formatem rozmowy kwalifikacyjnej i poprawić umiejętności odpowiadania.

6. Po rozmowie wyślij podziękowanie

- Po rozmowie kwalifikacyjnej wyślij krótką, uprzejmą wiadomość e-mail z podziękowaniem za możliwość i powtórzenie zainteresowania stanowiskiem. Wzmocni to Twój profesjonalizm i pomoże Ci się wyróżnić.

Stawienie czoła rozmowie kwalifikacyjnej z odpowiednim przygotowaniem i pewnością siebie jest kluczem do zwiększenia szans na sukces. Badając firmę, ćwicząc odpowiedzi, dbając o prezentację, radząc sobie z lękiem i korzystając z symulatorów rozmów kwalifikacyjnych, będziesz lepiej przygotowany do pozostawienia pozytywnego wrażenia na rozmówcach.



Powiązane linki

- <https://lifetimetraining.co.uk/personal/advice-and-information/preparing-for-a-face-to-face-interview/>
- <https://ung.edu/career-services/online-career-resources/interview-well/tips-for-a-successful-interview.php>
- <https://vikaspedia.in/education/career-guidance/how-to-face-an-interview-confidently>
- <https://growthhackyourcareer.com/best-interview-practice-sites/>

Źródła

- <https://lifetimetraining.co.uk/personal/advice-and-information/preparing-for-a-face-to-face-interview/>
- <https://ung.edu/career-services/online-career-resources/interview-well/tips-for-a-successful-interview.php>
- <https://vikaspedia.in/education/career-guidance/how-to-face-an-interview-confidently>
- <https://growthhackyourcareer.com/best-interview-practice-sites/>



Tytuł bloku: BIZNES

ZARZĄDZANIE CZASEM

Jak dobrze zarządzać czasem?

Opis problemu:

Zarządzanie czasem jest niezbędne, ponieważ zwiększa produktywność, zmniejsza stres i usprawnia podejmowanie decyzji. Pozwala na ustalanie priorytetów zadań, unikanie prokrastynacji i pomaga osiągnąć równowagę między pracą a życiem osobistym. Ponadto ułatwia osiągnięcie krótko- i długoterminowych celów, jednocześnie rozwijając cenne umiejętności, które można zastosować w różnych dziedzinach życia. Podsumowując, efektywne zarządzanie czasem przyczynia się do ogólnego dobrego samopoczucia i większej wydajności we wszystkich działaniach.

Studium przypadku 2:

Dobre zarządzanie czasem jest niezbędne do maksymalizacji produktywności i zmniejszenia stresu. Oto kilka kroków i wskazówek, jak robić to skutecznie:

- 1) Wyznacz jasne cele: Określ swoje krótko- i długoterminowe cele. Pomoże ci to ustalić priorytety zadań i skoncentrować wysiłki na tym, co naprawdę ważne.
- 2) Ustal priorytety zadań: Korzystaj z metod takich jak matryca Eisenhowera, aby kategoryzować zadania na podstawie ich pilności i ważności. Pomoże ci to skupić się na tym, co naprawdę musisz zrobić.
- 3) Zaplanuj swój dzień: Poświęć czas na początku każdego dnia (lub tygodnia) na planowanie swoich zadań. Użyj narzędzi takich jak kalendarze lub aplikacje do zarządzania czasem, aby zorganizować swój plan dnia. Wyznacz realistyczne terminy dla każdego zadania, aby pozostać skupionym i na dobrej drodze.
- 4) Stosuj techniki zarządzania czasem:
 - Technika Pomodoro: Pracuj w odstępach czasu (np. 25 minut), po których następują krótkie przerwy. Może to pomóc w utrzymaniu koncentracji i uniknięciu wypalenia.
 - Blokowanie czasu: Grupowanie podobnych zadań w bloki czasowe w celu poprawy wydajności i ograniczenia wielozadaniowości.
- 5) Eliminuj czynniki rozpraszające



- Stwórz odpowiednie środowisko pracy: Upewnij się, że twoje miejsce pracy jest wolne od rozpraszaczy. Rozważ wyłączenie powiadomień na telefonie lub komputerze podczas pracy.
- Wyznacz granice: Poinformuj swoich współpracowników lub rodzinę o godzinach pracy, aby zminimalizować zakłócenia.
- 6) Regularnie sprawdzaj i dostosowuj: Pod koniec każdego dnia lub tygodnia przejrzyj swoje osiągnięcia i w razie potrzeby dostosuj swoje plany. Pomoże to zidentyfikować obszary wymagające poprawy..
- 7) Dbaj o siebie

Uwzględnij czas na odpoczynek i zaplanuj przerwy oraz czas osobisty. Utrzymanie równowagi między pracą a czasem wolnym jest kluczem do dobrego zarządzania czasem.

Dobre zarządzanie czasem wymaga proaktywnego podejścia i przyjęcia skutecznych strategii. Wyznaczając jasne cele, ustalając priorytety zadań, odpowiednio planując i eliminując czynniki rozpraszające, możesz poprawić swoją produktywność i zmniejszyć stres, pozwalając na bardziej efektywne osiągnięcie celów.

Poniżej znajduje się praktyczny przykład:

Sytuacja: Jan pracuje jako kierownik projektu w firmie i ma wiele zadań i terminów do dotrzymania.

Zarządzanie czasem:

- Wyznacza cele: Juan definiuje tygodniowe cele, aby ukończyć określone etapy swoich projektów.
- Priorytetyzuje zadania: Korzysta z oprogramowania do zarządzania projektami, aby kategoryzować zadania według priorytetów i przypisywać im terminy.
- Planuje swój dzień: Każdego ranka przegląda swoją listę zadań i dostosowuje swój harmonogram do priorytetów dnia.
- Wykorzystuje techniki: Wdraża bloki czasowe na spotkania i pracę indywidualną, upewniając się, że każdy rodzaj zadania ma swoje miejsce w jego agendzie.
- Eliminuje czynniki rozpraszające: Pracuje w wyznaczonej przestrzeni biurowej i korzysta z narzędzi do blokowania stron internetowych w godzinach pracy, aby uniknąć rozpraszania uwagi.



Powiązane linki

1. <https://extension.uga.edu/publications/detail.html?number=C1042&title=time-management-10-strategies-for-better-time-management>
2. <https://www.lucidchart.com/blog/time-management-at-work>
3. <https://www.mindtools.com/arb6j5a/what-is-time-management>

Źródła

1. <https://extension.uga.edu/publications/detail.html?number=C1042&title=time-management-10-strategies-for-better-time-management>
2. <https://www.lucidchart.com/blog/time-management-at-work>
3. <https://www.mindtools.com/arb6j5a/what-is-time-management>



Tytuł bloku: BIZNES

Jak rozwinąć swoją sieć kontaktów?

Opis problemu:

Rozwijanie sieci kontaktów ma kluczowe znaczenie dla rozwoju osobistego i zawodowego, ponieważ ułatwia dostęp do ofert pracy, dzielenie się wiedzą i nawiązywanie współpracy. Połączenia mogą zapewnić mentoring i wsparcie podczas zmian, a także zwiększyć widoczność w branży i zapewnić dostęp do cennych zasobów. Podsumowując, silna sieć nie tylko otwiera drzwi, ale także służy jako niezbędny system wsparcia dla rozwoju kariery.

Studium przypadku 3:

Poprawa sieci kontaktów polega na skutecznym budowaniu i utrzymywaniu relacji zawodowych. Oto kilka strategii i praktycznych przykładów:

- 1) Bierz udział w wydarzeniach networkingowych: Bierz udział w targach, konferencjach lub seminariach związanych z Twoją branżą. Jeśli pracujesz w branży technologicznej, bierz udział w wydarzeniach takich jak konferencje dla deweloperów lub spotkania startupów. Skorzystaj z tych miejsc, aby poznać innych profesjonalistów, wymienić się wizytówkami i nawiązać kontakty.
- 2) Dołącz do grup zawodowych lub stowarzyszeń: Zostań członkiem stowarzyszenia w swojej dziedzinie, takiego jak Stowarzyszenie Marketingu Cyfrowego lub sieć przedsiębiorców. Grupy te oferują możliwość uczestniczenia w warsztatach, rozmowach i wydarzeniach, podczas których można spotkać kolegów i ekspertów w swojej dziedzinie.
- 3) Wykorzystaj profesjonalne media społecznościowe: Utwórz profil na LinkedIn i aktywnie z niego korzystaj, aby udostępniać odpowiednie treści, angażować się w dyskusje i nawiązywać kontakty z innymi profesjonalistami. Komentowanie i udostępnianie postów innych osób może również pomóc w budowaniu relacji.
- 4) Nieformalny networking: Zaprosz współpracowników lub byłych kolegów z klasy na kawę lub lunch. Te nieformalne spotkania mogą prowadzić do głębszych rozmów i możliwości współpracy przy przyszłych projektach. Możesz także uczestniczyć w wydarzeniach społecznościowych, na których gromadzą się profesjonaliści z Twojej branży.
- 5) Zostań wolontariuszem przy wydarzeniach lub projektach: Zaoferuj wolontariat na konferencjach lub wydarzeniach związanych z Twoją dziedziną. Pozwoli ci to nie tylko poznać innych profesjonalistów, ale także zapewni ci widoczność i pomoże zbudować pozytywną reputację w twojej branży.



- 6) Udzielaj się na forach i w społecznościach internetowych: Dołącz do forów internetowych lub społeczności, takich jak grupy na Facebooku lub Reddit, związanych z Twoją branżą. Aktywne uczestnictwo w tych społecznościach pozwoli ci poznać innych profesjonalistów oraz dzielić się doświadczeniami i wiedzą.
- 7) Rozwijaj umiejętności komunikacyjne: Ćwicz umiejętności konwersacji i aktywnego słuchania. Możesz dołączyć do grup wystąpień publicznych, takich jak Toastmasters, aby poprawić swoje umiejętności przemawiania publicznego i skutecznej komunikacji z innymi.

Ulepszanie sieci kontaktów to ciągły proces, który wymaga wysiłku i poświęcenia. Uczestnicząc w wydarzeniach, dołączając do grup, wykorzystując media społecznościowe i uczestnicząc w nieformalnych działaniach, możesz budować znaczące relacje, które przyniosą ci korzyści przez całą karierę.

Powiązane linki

1. <https://www.roberthalf.com/sg/en/insights/career-development/networking-skills>
2. <https://www.eventible.com/learning/how-to-build-networking-skills/>
3. <https://careers.umbc.edu/students/network/networking101/tips/>

Źródła

1. <https://www.roberthalf.com/sg/en/insights/career-development/networking-skills>
2. <https://www.eventible.com/learning/how-to-build-networking-skills/>
3. <https://careers.umbc.edu/students/network/networking101/tips/>



Tytuł bloku: BIZNES

KIERUNEK STRATEGICZNY

JAK STWORZYĆ DOBRY BIZNESPLAN ZA POMOCĄ MODELU CANVAS?

Opis problemu:

Wiedza na temat tworzenia biznesplanu przy użyciu modelu Canvas ma kluczowe znaczenie, ponieważ zapewnia jasną wizualizację biznesu, ułatwia identyfikację szans i zagrożeń oraz zachęca do elastyczności i zdolności adaptacyjnych. Narzędzie to promuje pracę zespołową, zwiększa efektywność prezentacji dla inwestorów i koncentruje się na potrzebach klientów, zwiększając szanse na sukces. Podsumowując, model Canvas pomaga przedsiębiorcom podejmować świadome i strategiczne decyzje, niezbędne do poruszania się w konkurencyjnym świecie biznesu.

Studium przypadku 4:

Tworzenie biznesplanu przy użyciu modelu Canvas to ustrukturyzowany i wizualny proces, który pomoże Ci zdefiniować i zorganizować kluczowe elementy Twojej firmy. Oto przewodnik krok po kroku, jak to zrobić, wraz z praktycznym przykładem dla lepszego zrozumienia:

- 1) Przygotuj Canvas, który możesz znaleźć na stronie: <https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>
 - Uzyskaj szablon Canvas, który jest zwykle podzielony na dziewięć bloków:
 - Segmenty klientów: Kim są klienci docelowi?
 - Propozycje wartości: Jaki problem rozwiązujesz lub jaką potrzebę zaspokajasz?
 - Kanały: Jak dotrzesz do swoich klientów? (sprzedaż bezpośrednia, online, sklepy stacjonarne itp.)
 - Relacje z klientami: Jaki rodzaj relacji nawiążesz z klientami? (pomoc osobista, samoobsługa itp.).
 - Strumień przychodów: W jaki sposób Twoja firma będzie generować dochód? (sprzedaż, subskrypcje, reklama itp.).
 - Kluczowe zasoby: Jakie zasoby są potrzebne do działania firmy? (personel, technologia, finansowanie itp.)



- Kluczowe działania: Jakie podstawowe działania są potrzebne do dostarczenia propozycji wartości? (produkcja, marketing, obsługa klienta itp.)
- Kluczowe partnerstwa: Kim są strategiczni partnerzy? (dostawcy, sojusznicy itp.)
- Struktura kosztów: Jakie są najważniejsze koszty związane z działalnością firmy?

2) Wypełnij każdy blok

- Przykład: Stoisko z lemoniadą
- Segmenty klientów: Dzieci i rodzice z sąsiedztwa.
- Propozycje wartości: Świeża, smaczna lemoniada w świetnej cenie.
- Kanały: Stoisko ustawione w ruchliwym parku.
- Relacje z klientami: Przyjazna obsługa z uśmiechem; angażowanie klientów w celu zachęcenia ich do ponownych odwiedzin.
- Strumień przychodów: Pieniądze zarobione na sprzedaży lemoniady (np. 1 EUR za kubek).
- Kluczowe zasoby: Składniki (cytryny, cukier, woda), kubki i stoisko.
- Kluczowe działania: Przygotowanie lemoniady, przygotowanie stoiska i obsługa klientów.
- Kluczowe partnerstwa: Lokalny sklep spożywczy w celu zakupu materiałów i przyjaciele pomagający w prowadzeniu stoiska.
- Struktura kosztów: Koszty składników, kubków i wszelkich potrzebnych pozwoleń.

3) Połącz elementy analizując Interakcje: Upewnij się, że wszystkie bloki są połączone. Na przykład kanały (stoisko z lemoniadą) powinny pasować do segmentów klientów (dzieci i rodzice), aby zapewnić dotarcie do właściwych osób.

4) Przejrzyj i dostosuj

- Podziel się swoim modelem Canvas z przyjaciółmi lub rodziną, aby uzyskać ich opinie. Mogą mieć pomysły, jak ulepszyć stoisko z lemoniadą!
- Iteracja: W miarę sprzedaży lemoniady może się okazać, że dodanie nowego smaku przyciąga więcej klientów, więc odpowiednio dostosuj swój plan.

5) Utwórz dokument podsumowujący: Zanotuj kluczowe punkty swojego planu Canvas, w tym cele sprzedażowe, sposób promowania lemoniady i oferowane smaki.



6) Wdrożenie i monitorowanie

7) Plan działania: Zaplanuj, kiedy i gdzie ustawisz swoje stoisko z lemoniadą. Ustal cele, takie jak sprzedaż określonej liczby kubków w każdy weekend.

8) Monitorowanie postępów: Po tygodniu sprawdź, ile kubków sprzedałeś i czy klientom smakowała lemoniada. Wykorzystaj te informacje do wprowadzenia ulepszeń.

Tworzenie biznesplanu za pomocą modelu Canvas to skuteczny sposób na wizualizację i uporządkowanie istotnych elementów działalności. Na przykład stoisko z lemoniadą może ilustrować sposób nawiązywania kontaktów z klientami, zarządzania zasobami i dostosowywania się w miarę rozwoju. Pozwala to szybko dostosować się do zmian i jasno przekazać swoją wizję znajomym i rodzinie, którzy mogą pomóc lub zainwestować w Twój pomysł.

Powiązane linki

1. <https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>
2. <https://www.forbes.com/advisor/business/how-to-write-a-business-plan/>
3. <https://www.sba.gov/business-guide/plan-your-business/write-your-business-plan>

Źródła

1. <https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>
2. <https://www.forbes.com/advisor/business/how-to-write-a-business-plan/>
3. <https://www.sba.gov/business-guide/plan-your-business/write-your-business-plan>



Tytuł bloku: BIZNES

OBSŁUGA KLIENTA

Jak stworzyć ankietę satysfakcji klienta

Opis problemu:

Warto wiedzieć, jak stworzyć ankietę satysfakcji klienta, ponieważ pozwala ona firmom gromadzić cenne informacje na temat doświadczeń i percepcji klientów. Narzędzie to pomaga zidentyfikować obszary wymagające poprawy, mocne i słabe strony produktów lub usług oraz zapewnia lepsze zrozumienie oczekiwań i potrzeb rynku. Analizując wyniki, firmy mogą podejmować bardziej świadome decyzje, poprawiać jakość usług, zwiększać lojalność klientów i ostatecznie napędzać rozwój biznesu. Ponadto pokazuje, że firma ceni opinie klientów, wzmacniając relacje i zaufanie do marki.

Studium przypadku 5:

Stworzenie ankiety satysfakcji klienta jest niezbędne do zrozumienia, jak dobrze firma spełnia oczekiwania swoich klientów. Pomaga to nie tylko ulepszać produkty i usługi, ale także zwiększa lojalność klientów i optymalizuje strategie biznesowe. Dobrze zaprojektowana ankieta pozwala na gromadzenie cennych danych, które mogą pomóc w podejmowaniu decyzji biznesowych.

- 1) Zdefiniuj cel ankiety: Przed rozpoczęciem badania określ, jakie informacje chcesz zebrać. Czy chcesz zmierzyć ogólną satysfakcję, jakość usług czy wydajność konkretnego produktu?
- 2) Wybierz rodzaj pytań: Pytania mogą być zamknięte (tak/nie, wielokrotnego wyboru) lub otwarte (szczegółowe odpowiedzi). Możesz także użyć skali numerycznej lub skali satysfakcji, takiej jak klasyczna skala od 1 do 5 lub od „bardzo niezadowolony” do „bardzo zadowolony”.."
- 3) Pytania powinny być jasne i zwięzłe: Upewnij się, że pytania są łatwe do zrozumienia. Unikaj używania języka technicznego lub skomplikowanych terminów, a ankieta powinna być jak najkrótsza, aby nie przytłaczać respondentów.
- 4) Uwzględnij kluczowe pytania:
 - Jak oceniasz swoje ogólne doświadczenia z naszym produktem/usługą?
 - Jak bardzo jesteś zadowolony z naszej obsługi klienta?
 - Czy poleciłbyś naszą firmę innym? (pytanie dotyczące Net Promoter Score)



- Co moglibyśmy poprawić?

- 5) Dodaj sekcję komentarzy: Pozwól klientom przekazać dodatkowe opinie za pomocą otwartego pytania, w którym mogą podzielić się sugestiami lub wątpliwościami.
- 6) Użyj narzędzi online: Narzędzia takie jak Formularze Google, SurveyMonkey lub Typeform ułatwiają tworzenie i dystrybucję ankiet. Platformy te zapewniają również automatyczną analizę wyników.
- 7) Analizuj wyniki: Przejrzyj odpowiedzi, aby zidentyfikować wzorce, mocne strony i obszary wymagające poprawy. Zwróć szczególną uwagę na powtarzające się komentarze i podejmij działania w oparciu o otrzymane informacje zwrotne.
- 8) Działania następne: Po przeanalizowaniu danych skontaktuj się z klientami, którzy wzięli udział w badaniu, aby im podziękować i, jeśli to możliwe, poinformować ich, w jaki sposób ich opinie zostaną wykorzystane do poprawy. Buduje to zaufanie i pokazuje zaangażowanie w ich satysfakcję.

Przykład:

Wyobraź sobie, że masz internetowy sklep odzieżowy i chcesz wiedzieć, jak zadowoleni są Twoi klienci z ostatnich zakupów. Możesz użyć następującej ankiety:

- Jak oceniasz swoje doświadczenie zakupowe w naszym sklepie?
 - Bardzo niezadowolony
 - Niezadowolony
 - Neutralny
 - Zadowolony
 - Bardzo zadowolony
- W jakim stopniu jesteś zadowolony z jakości otrzymanych produktów?
 - Bardzo niezadowolony
 - Niezadowolony
 - Neutralny
 - Zadowolony
 - Bardzo zadowolony
- Jak oceniasz naszą obsługę klienta?
 - Słaba
 - Dostateczna
 - Dobra
 - Bardzo dobra
 - Doskonała
- Czy poleciłbyś nasz sklep znajomemu?
 - Tak



- Nie

- Co możemy poprawić, aby zapewnić większe zadowolenie z zakupów? (Odpowiedź otwarta)

Ten prosty format zapewnia przejrzysty obraz obszarów, w których sklep może się poprawić, aby zapewnić zadowolenie klientów.

Powiązane linki

1. <https://www.freshworks.com/es/>
2. <https://es.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-surveys/>
3. <https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente>

Źródła

1. <https://www.freshworks.com/es/>
2. <https://es.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-surveys/>
3. <https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente>



Co-funded by
the European Union

2023-1-ES02-KA210-YOU-000114522



**Co-funded by
the European Union**



Economy for Life © 2024 is licensed under CC BY-NC 4.0

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible