Guión de entrevista

Objetivos: fda

Perfil del entrevistado: gdsgsd

Intro

Entrevistador: ¡Hola! Muchas gracias por participar en esta entrevista. Mi nombre es [Nombre del entrevistador] y soy parte del equipo de desarrollo de productos: AI High Team de una aplicación de banca digital. El objetivo de esta entrevista es conocer tus opiniones y experiencias para mejorar nuestro programa de lealtad.

Aclaraciones

Entrevistador: Antes de comenzar, me gustaría comentarte que todas tus respuestas se utilizarán con fines de investigación y mejora de nuestro producto. No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente queremos conocer tu perspectiva y opiniones sinceras. La entrevista tomará aproximadamente [duración estimada] minutos y será grabada para su posterior análisis. ¿Estás de acuerdo? ¿Tienes alguna pregunta?

[Romper el hielo]

Entrevistador:

1. Para empezar, nos gustaría saber un poco más sobre ti, ¿a qué te dedicas?
2. En relación a la tecnología.¿Te sientes cómodo/a con la tecnología en general?
3. ¿Has utilizado aplicaciones de banca digital? ¿Desde cuándo?
4. ¿Con qué frecuencia utilizas nuestra aplicación de banca digital?
5. ¿Has utilizado programas de lealtad (loyalty) en otras aplicaciones o servicios? ¿Cuáles?

Alinear las preguntas para conseguir información sobre frustraciones y motivaciones

Entrevistador: Ahora, nos gustaría profundizar en tus experiencias y perspectivas sobre programas de lealtad en aplicaciones de banca digital.

1. ¿Qué te motiva a participar en programas de lealtad en general?
2. ¿Qué tipo de recompensas o beneficios te gustaría recibir a través de un programa de lealtad en nuestra aplicación de banca digital?

Seguimiento y sondeo de experiencia con las app de banca digital

Entrevistador: Excelente. Ahora, nos gustaría conocer más sobre tu experiencia con las aplicaciones de banca digital

1. ¿Qué características de nuestra aplicación de banca digital te resultan más útiles?
2. ¿Qué opinas de la idea de recibir puntos o recompensas por el uso regular de la aplicación de banca digital?

Realizar preguntas específicas sobre el programa de lealtad

Entrevistador: Siguiendo con el tema del programa de lealtad, nos gustaría conocer tus expectativas y preferencias.

1. ¿Qué elementos o características consideras importantes para que un programa de lealtad en una aplicación de banca digital sea exitoso?

Reflexión sobre la experiencia

Entrevistador: Por último, nos gustaría que reflexiones sobre tu experiencia general con las aplicaciones de banca digital y los programas de lealtad.

1. ¿Qué acciones específicas o comportamientos dentro de la aplicación crees que deberían ser recompensados en un programa de lealtad?
2. ¿Tienes alguna otra sugerencia o comentario sobre la implementación de un programa de lealtad en nuestra aplicación de banca digital?

Agradecimiento y cierre

Entrevistador: ¡Muchas gracias por compartir tus opiniones y experiencias con nosotros! Tus respuestas nos serán de gran ayuda para mejorar nuestro programa de lealtad. Si tienes alguna otra observación o comentario, no dudes en compartirlo.

1. ¿Hay algo más que te gustaría agregar antes de finalizar la entrevista?