Entrevista

***Fecha: 25 de enero de 2021***

***Formato de entrevista: escrita***

***Nombre de los entrevistadores: Luis Alejandro Orozco Mantilla, Jhon Sebastián quintero Gómez.***

***Nombre del entrevistado: Juan Carlos Pulido Castro***

***Edad: 41 años***

***Cargo: Gerente de Banco***

***Presentación***

Buenos días gracias por permitirnos realizar esta entrevista el motivo por el cual estamos aquí es para hacerle unas preguntas referentes a la necesidad de establecer respuesta a las quejas de los clientes

Objetivo

Diagnosticar las respuestas para darles una respuesta a sus clientes inconformes por el servicio

Preguntas

1. ¿cuánto tiempo lleva en el puesto de gerente?

Respuesta: llevo nueve años ejerciendo este empleo con responsabilidad y compromiso.

1. ¿su gestión como gerente ha sido buena ha sido buena?

Respuesta: hasta la presente si, no habido algún problema, mi liderazgo ha sido bueno.

1. ¿cómo considera usted que se ha conformado su plan comercial de ventas en marcha?

Respuesta: mi plan se a puesto en marcha con una cierta estrategia en el comercio como creamos respuestas rápidas para clientes que quieran hacer un tipo de retiro le damos unas ciertas opciones donde se puede por ejemplo poner una cuenta a otra sin necesidad de ir hasta el banco

1. ¿cómo usted afilia a sus clientes nuevos?

Respuesta: hoy en día tenemos métodos muy fáciles como solo con la cedula puedes mirar si eres o no eres apto con los requisitos necesarios

1. ¿Qué planes puede usted dar para nuevas afiliaciones a su banco?

Respuesta: para esto tengo varios eventos en diferentes partes reuniones donde

Voy a dar unas ciertas informaciones para aquellos interesados en nuestra entidad además contamos con facilidades de pago créditos que se alcance a sus necesidades

6. ¿La tecnología ha sido importante dentro del banco?

Respuesta: si y muchísimo, ha hecho que nuestro trabajo no sea riguroso, aunque se puede presentar algunos inconvenientes.

7. ¿el banco invierte en nuevas tecnologías?

Respuesta: si, cada año se tiene en cuenta la última tecnología para que estemos actualizados con el mundo.

8. ¿qué problemas han tenido con los dispositivos electrónicos?

Respuesta: Los programas (Excel, Word) suelen dejar de funcionar, además que hay a veces que los clientes necesiten asesoría para utilizar cualquiera de estos dispositivos.

9. ¿tiene quien lo asesore en el área de sistemas cuando utiliza los ordenadores?

Respuesta: efectivamente, tenemos varios programadores que nos guían si se llega a presentar una eventualidad que no entendamos.

10. ¿ustedes si manejan correctamente la información de los usuarios?

Respuesta: claramente, esa es un parte delicado a la que hay que tener mucho cuidado.