Guía de Entrevista Usuarios

Objetivos

* ¿Qué necesita el usuario cuando solicita un servicio de catering?

Objetivos secundarios:

* + Ocasiones y frecuencia en las que usa el servicio de catering.
  + Como llegan al servicio que contratan
  + Cuales han sido sus experiencias al contratar un servicio de catering, cual fue el mejor, cual fue el peor.
  + Entender que tanto conocen los tipos de servicios y paquetes que ofrecen.

I. Introducción

Hola, Soy [*entrevistador*], y voy a conversar contigo hoy.

Esta entrevista es para conocerte un poco y tu interacción con algunos productos en el mercado que ya estás usando.

Nada de lo que hagas está bien o mal, ni vamos a juzgarte por eso.

Antes que nada, ¿estás de acuerdo con que grabe esta entrevista? No será usada en otra cosa que no sea esta investigación, la grabación no será publicada sin tu autorización.

Si en algún momento decides que no quieres continuar con la entrevista, puedes retirarte, no hay ningún problema.

II. Warming Up

Screener validation:

* Nombre
* Edad
* Zona en la que vive
* Con que frecuencia realiza eventos sociales

III. Detailed Interview

Ocasiones y frecuencia

* ¿Qué tan seguido buscas un servicio de catering?
* ¿Qué tipo de eventos crees que deben ser atendidos por un servicio de este tipo? ¿porque?
* ¿Cuál es el mayor beneficio que este servicio puede brindarte?
* ¿Cuál es la mayor complicación al buscar un servicio de catering?

Llegada hacia el producto

* Recuerda la primera vez que contrataste un servicio de catering ¿Cómo te enteraste de la empresa que contrataste? ¿Qué tipo de servicios buscabas? ¿qué complicaciones tuviste?
* Nos cuentas de los temores o temas que no te quedaban claro antes de hacer el contrato ¿Cómo solucionaste esos problemas?
* ¿Cuál fue el motivo determinante para tomar la decisión?

Experiencias

* ¿Cuál ha sido el mejor servicio de catering que has contratado? ¿Por qué lo consideras así? ¿Qué fue lo mejor del servicio?
* ¿Cuál ha sido el peor servicio de catering que has contratado? ¿Por qué lo consideras así? ¿Qué fue lo peor del servicio?
* ¿Cuál sería tu recomendación para este último?
* ¿Cómo fue la última vez que contrataste un servicio de catering?

Conocimiento sobre el servicio

* ¿Conoces que paquetes están disponibles en los servicios de catering?
* ¿Consideras que estos servicios tienen precios accesibles?
* ¿Qué crees que les faltan a los paquetes ya existentes?
* ¿Cómo crees que estos servicios deben mejorar?

Alternativas diferentes al catering

* ¿Qué alternativas conoces diferentes al catering?

Web de catering

* ¿Usas o has usado alguna web para contratar servicio de catering?
* ¿Estaba todo claro?
* ¿Llegaste a realizar la compra? ¿Porque?

IV. Debrief

De las cosas que hemos conversado, ¿hay alguna cosa que quisieras saber o conocer luego de esta entrevista sobre la red social que usas?

Cómo mencione, es un poco para saber cómo interactúan los usuarios con la red social.