ESTRUCTURA DE EMBUDO

Utilizamos una estructura de embudo en nuestra entrevista, aunque nos basamos un poco más en preguntas cerradas.

Empezamos creando un espacio amigable y tranquilo para el entrevistado, pero buscábamos respuestas finitas.

1. ¿Cuáles son los criterios de búsqueda, y qué filtros puede gestionar el cliente?
2. ¿Cuáles son los medios de pago con los que se puede efectuar la reserva del pasaje?
3. ¿Qué tipo de información se le pide al cliente al momento de tramitar una reserva?
4. ¿Cómo puede el cliente saber la cantidad de vuelos que hay disponibles?
5. ¿Dónde se buscan los datos para obtener la disponibilidad de los vuelos?
6. ¿Cómo se confirma la reserva y cómo se registra el pago?
7. ¿Cómo se le notifica al cliente que su pago fue exitoso?
8. ¿Existe la opción de cancelación y reembolso del pasaje?
9. Si el cliente quiere cambiar de día o destino, ¿qué opciones tiene a su disposición?
10. ¿Con cuántos días de anticipación se debe comprar el pasaje?
11. ¿Hay un límite de pasajes que pueda reservar el cliente en un mismo vuelo?