**PUPUSERIA CHILÍN**

|  |  |
| --- | --- |
| Dirigido a **Encargado de tomar pedidos de pupusería Chilín** | Fecha 17-02-2021 |

Objetivo: Recopilar información de los diferentes roles que se juegan en la pupuseria chillín y lograr establecer los diferentes requerimientos para lograr implementarlos en el sistema que se realizará.

|  |  |
| --- | --- |
| Código: **PPCHPED** | Versión: **022021** |

Indicaciones: Lea detenidamente cada ítem, hicimos lo necesario para que sea fácil responder, todas las preguntas son preguntas abiertas.

(\*) Se le pide de favor sea explícito y claro al momento de expresar la respuesta a la pregunta correspondiente.

1. ¿Cuánto tiempo tarda aproximadamente en una llamada por cliente?

El tiempo es variable, ya que a veces hay clientes en los cuales se tarda aproximadamente tres a cuatro minutos, pero hay clientes en los cuales tiende la llamada a durar hasta 15 minutos.

1. Usualmente. ¿Cuándo un cliente hace un pedido sus datos quedan registrados?

No, los datos no se registran, cada vez que un cliente llama se vuelve a pedir los datos, ya que no se cuenta con una herramienta necesaria.

1. ¿Cuáles son los problemas que se le suelen presentar con sus clientes por los pedidos?

Los problemas frecuentes que se suelen presentar con los clientes es que se toman sus pedidos mal, y en algunas ocasiones se han entregado pedidos al cliente equivocado.

1. ¿Cómo soluciona los problemas antes mencionados?

Se cambia el pedido y se da el correcto y con el pedido equivocado de igual forma le queda al cliente, aunque esto signifique perdida para la empresa.

1. ¿Con que frecuencia recibe llamadas?

Todos los días, en la hora de tarde y noche hay saturación con las llamadas en ese intervalo de tiempo que presentamos este problema.

1. ¿Ha perdido ventas por la saturación de llamadas?

Sí, porque cuando un cliente tarda en el teléfono, por eso hay pedidos que no se hacen.

1. ¿Cuánto dinero considera que ha perdido por la saturación de llamadas?

En porcentaje por día, se hay un estipulado de $40.00, y en fines de semana, hay una cifra un poco mayor esta alrededor de los $60.00, es lo que estamos perdiendo.

Elaborado por: F\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Revisado por: F\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Autorizado por: F\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_