.

User: Helbert Guido Condori Mamani, Dueño de Laditec, Male, 49 años

Tema del diseño del proyecto: **Rutina de ventas presenciales diarias**

¿Desde qué hora empiezan la atención al público para las ventas de los repuestos?

¿Cuál considera es lo más importante a la hora de hablar con el cliente?

¿Cómo describiría su proceso de ventas (lento/normal/rápido)? ¿por qué?

¿Cuál considera la hora más ajetreada en las ventas que hace con a los clientes?

Explíqueme el proceso de como se realiza las ventas

¿Cuál característica considera debe ser lo principal durante una venta?

¿Qué es lo más difícil durante la jornada de ventas?

Si pudiera cambiar algo del proceso de ventas, ¿que sería?

¿Es su rutina frecuentemente similar todos los días?

Imagine que está vendiendo los repuestos. Guieme por ese pensamiento

¿puede decir que parte durante la venta es la que más demora?

¿Considera que las ganancias son estables durante toda la semana?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Preguntas | Respuesta | Observaciones |
| **1. Imagine que está vendiendo los repuestos. Guíeme por ese pensamiento** | Pues… Primero llega el cliente, me pregunto por uno, le muestro los productos que ofrece el laboratorio y selecciona el que desee, luego se tiene una conversación sobre los precios para luego ir acordando una fecha en la que va a poder recoger el repuesto. | * Se ve confuso mientras imagina el proceso * Toma tiempos para considerar que debe seguir |
| 2. ¿puede decir que parte durante la venta es la que más demora? | Depende mayormente durante la conversación con el cliente ya que esta consulta puede hacer que la duración aumente | * Respondió la primera pregunta inmediatamente |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **\*Pregunta seguida para sacar más información basada en la respuesta anterior:**  **¿Cuál considera es el mayor tema en el que se consume el tiempo al preguntar por los productos?** | Mientras se quedan pensando si deberían llevarse el producto, comprarlo ahora o luego, seguir buscando o saber si lo vale considerando sus situaciones, todo esto ha hecho que pase el tiempo. | * No se percibe alguna emoción negative con respecto a este visible problema de tiempo. * Intenta que las respuestas sean concisas para las preguntas que se le hace |
| **3. ¿Cómo describiría su proceso de ventas (lento/normal/rápido)? ¿por qué?** | Se encuentra entre lo normal ya que todos toman el mismo tiempo en atender al cliente ya que considero que la mejor publicidad se encuentra en los clientes, aunque durante estas fechas de pandemia ha bajado el numero que frecuenta las compras y me gustaría recuperar las ganancias que tenia antes. | * Muy alegre cuando piensa en el pasado de sus ventas, posiblemente por la interacción con algunos clientes. * Se le nota la solides de su respuesta sobre su declaración de que el proceso es lo normal * Cambio de emoción al mencionar la diferencia con el pasado y el presente |
| **4. ¿Cuál característica considera debe ser lo principal durante una venta?**  **Pregunta seguida:**  **¿Considera que la opinión de los clientes es una gran manera de motivar la compra para otros?** | El hecho de dejar una marca de confianza con el cliente para que le cuente a sus contactos sobre el servicio prestado y genere que más personas asistan al laboratorio para la compra o mantenimientos de repuestos.  Claro ya que ellos son los que mantienen el voto sobre la compra y si eres bueno en tu trabajo garantizando su seguridad y la de tus trabajadores son las bases de un buen negocio. | * Cree firmemente en la opinión de sus consumidores * Sonríe mientras da su opinión * Adopta una pose más de confianza. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **5. Si pudiera cambiar algo del proceso de ventas, ¿que sería?**  **Pregunta seguida:**  **De lograr atender a varios clientes, ¿considera que podría llenar la entrega que se acumulen?** | La parte en donde venían varios clientes y los debía hacer esperar, haciendo que se fueran o cuando los atendía tenían un carácter molesto, supongo que se debe a la velocidad de atención, pero el hecho que los clientes se sientan atendidos es una parte esencial que identifica toda la experiencia de compra.  Dependiendo de las cantidades creo que se podría llegar a atender la mayoría ya que nunca hemos tenido grandes acumulaciones de pedidos no estoy muy seguro de cuál sea el límite, pero considero que el mayor problema sería calcular las cantidades de impuestos a declarar. | * Se le ve preocupado e incómodo con la pregunta. * Se queda pensativo entre preguntas. * Mira al techo para organizar sus pensamientos. |

Evidencias:









