

Entrevista proyecto JLY PetShop

Lesly Johana Barbosa

Yessica Paola Cárdenas Briñez

Laura Sofía Rivera

GAES 1 - FICHA 3065835

ADSO, CSF - SENA

Ingeniería de Software

Inst. Leonardo Pineda

Diciembre - 2024

Encuesta al propietario del petshop “Pets Catdog”:

1. ¿Cuál es la especie que es más frecuente para los baños, los perros o los gatos?

R/: Son los perros.

2. ¿Usted le ha cobrado multa o ha sancionado a un cliente por incumplimiento de citas?

R/: No.

3. ¿Las personas suelen ser cumplidas a la hora de asistir a la cita agendada?

R/: Mayormente no.

4. ¿Cuál es la plataforma que usted utiliza para notificarle al cliente de la fecha y hora de la cita?

R/: Whatsapp o por llamada telefónica

5. ¿Notifica al cliente con anticipación no solo el mismo día que registra la cita, sino días cercanos a la cita con el fin de que el cliente recuerde la hora y fecha programada?

R/: No, la verdad no.

6. ¿en la veterinaria (Petshop) además de comida y juguetes ¿que otros productos o servicios ofrece?

R/: Servicio de baño y servicios de peluquería.

7. ¿Qué tipos de comida para perros y gatos vendes?

R/: Concentrados y una que otra lata para los felinos.

8. ¿Qué marcas de comida vendes?

R/: Ya es de tema de distribución, podemos tener Chunky, Dog Shaw, Whiskas, tampoco buscamos ofrecer comidas demasiado costosas.

9. ¿Qué marca usted vende más ?

R/: Para los caninos: Dog Show y para los felinos: Agility.

10. ¿Qué productos son los más vendidos?

R/: En particular para los caninos, las croquetas, y de accesorios como collares, correas o juguetes. Y para los felinos mayormente es la comida.

11. ¿Qué sistema de gestión de inventario se utiliza (digital o manual)?

R/: Manual pero vía excel, pero sigue siendo manual.

12. ¿Qué tan seguido hacen el inventario?

R/: Más o menos a cierre de cada mes cuando toca renovar el producto.

13. ¿Cuál es el proceso actual de facturación en el petshop?

R/: Manual, por vías de facturas físicas.

14. ¿Cómo se gestiona la información de los clientes y sus compras?

R/: Más que nada los tengo almacenados en whatsapp y el chat es el histórico, no tengo una plataforma que registre o almacene una línea de tiempo con ellos.

15. ¿Qué métodos de pago se aceptan en el petshop?

R/: Físicos, digitales como nequi y daviplata o transferencias.

16. ¿Cómo se manejan las devoluciones o reclamos de los clientes?

R/: Pues dependiendo, los productos con la factura y los reclamos tratamos de tenerlos en cuenta para mejorar.

17. ¿Qué estrategias de fidelización se han implementado en el petshop?

R/: La verdad, ninguna.

18. ¿Cómo se mide la satisfacción del cliente en el petshop?

R/: Internamente si vuelve es que creemos que le gustó, si no la verdad no.

19. ¿Qué canales de comunicación se utilizan para mantener contacto con los clientes?

R/: Más que nada whatsapp.

20. ¿Cómo se manejan las promociones y ofertas especiales en el petshop?

R/: Cuando existen se envía un mensaje a todos los clientes en el historial de whatsapp básicamente.