**Plantilla para Preparar y Conducir una Entrevista**

|  |  |
| --- | --- |
| **DATOS PERSONALES** | |
| **Nombre Completo:** | Mario Maquera Maquera |
| **Número celular** | 952511200 |
| **E-mail** | maquera900@gmail.com |
| **Sexo** | Masculino |
| **Edad** | 47 años |

|  |  |
| --- | --- |
| **DATOS DE LA EMPRESA** | |
| **Nombre** | Grupo UROS Tacna |
| **RUC** | 205329239 |
| **Actividad Comercial** | Restaurante |
| **Tiempo de experiencia en la materia** | 12 años |
| **Cantidad de local** | 2 sucursales |
| **Dirección de local** | * Av leguia 1105 * Carretera Calana km 6.5 Santa Rita |

1. Brainstorm de preguntas, 15 preguntas probables para la entrevista:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pregunta | Objetivo | Puntuación |
| 1. ¿Detalle el flujo más habitual de servicio? | Identificar la secuencia más usual de los servicios. | 5 |
| 2. ¿Con que frecuencia ocurre? | Determinar la asistencia y fidelización de los clientes. | 4 |
| 3. ¿Cómo manejan la información? | Identificar la modalidad actual de almacenamiento de información. | 5 |
| 4. ¿Cuáles son los programas que usan con frecuencia Ud.? ¿Y sus clientes? | Identificar la usabilidad de herramientas de software. | 4 |
| 5. ¿Qué diferencia su negocio del resto? | Analizar la situación actual ante competencia del mercado. | 4 |
| 7. ¿Usted cree que necesita un control en sus ventas y envíos que realiza a diario? | Integrar los servicios de un establecimiento. | 5 |
| 8. ¿Utiliza usted un aplicativo móvil que le permita recibir pedidos y que los clientes paguen a través de ella? | Centralizar la administración y contabilidad del establecimiento. | 5 |
| 9. ¿Cuenta con delivery?, ¿Los repartidores son suyos o son terceros? | Identificar y comparar la modalidad de delivery. | 4 |
| 10. ¿Qué espera que le solucione un producto de software? | Evaluar propuestas de mejora. | 5 |
| 11. ¿Ante esta coyuntura de pandemia cree usted que una alternativa de software ayude a conllevar las medidas de salubridad para su empresa? | Evaluar el impacto del software ante el contexto actual. | 5 |
| 12. ¿Realiza algún tipo de seguimiento del envió de sus productos? | Controlar la seguridad del servicio y producto destino. | 4 |
| 13. ¿Cuenta con algún tipo de gestión de valoración por los servicios que realizan? | Identificar la modalidad de difusión del establecimiento. | 4 |
| 14. ¿Qué tipo de métodos de pago realiza actualmente? | Identificar las modalidades de pago. | 4 |
| 15. ¿Estimaría algún presupuesto para esta propuesta de solución mediante un aplicativo móvil? ¿Estaría dispuesto a pagar una suscripción económica y renovable para adquirir esos servicios para su empresa? | Comparar la estimación presupuestal respecto a la viabilidad del desarrollo. | 5 |

1. Elige las preguntas enfatizando entre las mejores 5 preguntas abiertas del punto anterior.
2. Completa la tabla para tomarla como input para el planteamiento de la idea.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pregunta | Respuesta | Observaciones (Expresiones faciales, tono de voz, lenguaje corporal, etc) |
| 1. ¿Detalle el flujo más habitual de servicio? | El cliente ingresa al local, el mozo recepción a los clientes. Entregan la carta, seguidamente después de un tiempo de realiza la entrega de pedido.  El cliente puede pagar en efectivo o mediante tarjeta. Agregando los protocolos de bioseguridad, como la última reglamentación del retirar el 50% de las mesas. | Fluidez al hablar |
| 2. ¿Con que frecuencia ocurre? | Está orientado a Eventos y días especiales, aniversarios, cumpleaños la frecuencia en te una vez a la semana, al mes o trimestral. Se atiende por bloques si es una sola mesa se atiende en 10 min y si son 2 o 3 unos 20 min. | Fluidez al hablar |
| 3. ¿Cómo manejan la información? | Cuentan con un software de ventas, a través de una Tablet para administrar internamente. | Fluidez al hablar |
| 4. ¿Cuáles son los programas que usan con frecuencia Ud.? ¿Y sus clientes? | Capacitaciones continuas videollamada, Facebook y cuentan con página web, pero no muy usada. | Fluidez al hablar |
| 5. ¿Qué diferencia su negocio del resto? | Es un restaurante de especialidad de gastronomía novoandina y carnes a la piedra, cuenta con una gran trayectoria ante sus competencias. | Fluidez al hablar |
| 7. ¿Usted cree que necesita un control en sus ventas y envíos que realiza a diario? | Si con un control de ventas, porque diariamente en los cierres verifican toda la información por venta de productos, engloban las cantidades, quierenes vendieron más, menos y a qué hora. | Fluidez al hablar |
| 8. ¿Utiliza usted un aplicativo móvil que le permita recibir pedidos y que los clientes paguen a través de ella? | No, pero cuenta con la modalidad preventa por transferencia a su cuenta corriente o de forma presencial donde pagan con tarjeta y efectivo. | Fluidez al hablar |
| 9. ¿Cuenta con delivery?, ¿Los repartidores son suyos o son terceros? | No cuentan con servicio delivery propio, pero cuentan un servicio de confianza que le brinda la empresa radio taxi parillo que se encuentra acondicionada para los envíos. | Fluidez al hablar |
| 10. ¿Qué espera que le solucione un producto de software? | Cuenta con un software por sucursal con diferentes módulos, buscamos un software que integre los locales y poder ver la contabilidad al momento de las 3 tiendas. | Fluidez al hablar |
| 11. ¿Ante esta coyuntura de pandemia cree usted que una alternativa de software ayude a conllevar las medidas de salubridad para su empresa? | Si, ante la coyuntura actual utilizan el código QR para poder mostrar la carta del establecimiento que anteriormente no lo usaban. | Fluidez al hablar |
| 12. ¿Realiza algún tipo de seguimiento del envió de sus productos? | No, porque el delivery es mediante repartidores tercerizados pero preparados y de confianza con las medidas de salubridad de radio taxi parillo. | Fluidez al hablar |
| 13. ¿Cuenta con algún tipo de gestión de valoración por los servicios que realizan? | No, Se esfuerzan por cada cliente recomiende a sus amigos, familiares a nivel nacional e internacional cuando su estadía sea en Tacna. | Fluidez al hablar |
| 14. ¿Qué tipo de métodos de pago realiza actualmente? | Aceptan todo tipo de tarjetas, visa y Algunas MasterCard. No manejan la modalidad de pago por PayPal. | Fluidez al hablar |
| 15. ¿Estimaría algún presupuesto para esta propuesta de solución mediante un aplicativo móvil? ¿Estaría dispuesto a pagar una suscripción económica y renovable para adquirir esos servicios para su empresa? | Estaría dispuesto a pagar un software propio que centralice sus necesidades entre 10 a 30 mil soles. Si estuviera dispuesto, puede ser un pago mensual de menor cantidad o anual de un monto más considerable. | Fluidez al hablar |