### **Desglose de la Entrevista del Taller Soriano Autocentro Fecha:** Martes, 25 de junio de 2024 **Lugar:** Taller Soriano Autocentro

**Identificación y Rol**

**Pregunta:** ¿Cuál es su nombre?

**Respuesta:** Lía.

**Pregunta:** ¿Cuál es el puesto que ocupan en este taller?

**Respuesta:** Soy vendedora, encargada de depósitos, de toda la facturación, casi todo menos mecánica. De todo lo administrativo.

**Roles en el Taller**

**Pregunta:** ¿Cuáles otros roles o quiénes más forman parte de los servicios?

**Respuesta:** Están los mecánicos y yo.

**Servicios Ofrecidos**

**Pregunta:** ¿Qué servicios ofrecen acá?

**Respuesta:** Principalmente, venta de cubiertas. La colocación está incluida. Hacemos servicios de alineación, balanceo, mecánica ligera, trabajo de motor y cambios de aceite, filtros de aceite, aire, nafta y polen.

**Pregunta:** ¿El montaje de neumático está incluido?

**Respuesta:** Sí, la colocación del neumático está incluida en la compra.

**Tiempos de Servicio**

**Pregunta:** ¿Cuánto tiempo puede llevar hacer estos servicios?

**Respuesta:** Cambiar cuatro cubiertas y alinear y balancear puede tardar de una hora a una hora y media. Montar un neumático toma unos cinco minutos, y balancearlo unos quince minutos. Alinear un auto, media hora, dependiendo del estado del tren delantero.

**Alineación y Balanceo**

**Pregunta:** ¿Alineación puede ser de tren delantero y trasero?

**Respuesta:** Sí, tren delantero y trasero, pero casi todos los autos tienen tren delantero.

**Cambio de Válvulas**

**Pregunta:** ¿Cuánto tarda el cambio de válvulas de aire?

**Respuesta:** El balanceo incluye la válvula de aire. Montar el neumático y cambiar la válvula de aire se hace al mismo tiempo.

**Registro de Diagnósticos**

**Pregunta:** ¿Llevan un registro de diagnósticos de los autos?

**Respuesta:** Sí, todo queda registrado en el sistema, por matrícula y cédula o RUT del cliente. Incluye detalles como kilometraje y lo que se hizo en el servicio.

**Condiciones para Alineación y Balanceo**

**Pregunta:** ¿Revisan algo antes de hacer la alineación y el balanceo?

**Respuesta:** Para el balanceo no, salvo que la llanta esté muy dañada. Para alinear, revisamos el tren delantero y si hay problemas, pasamos un presupuesto al cliente.

**Manejo de Inventario**

**Pregunta:** ¿Qué funciones cumples en la gestión de inventario?

**Respuesta:** Estoy pendiente de las cubiertas, encargándolas cuando no hay stock. Tenemos una solución con el centro que es más grande y hacemos intercambios para tener todas las medidas.

**Pregunta:** ¿Te encargas de registrar el stock?

**Respuesta:** No, el traspaso lo hace un encargado de depósito desde el centro. Yo solo tengo acceso para saber el stock de esta sucursal y la del centro.

**Datos Relevantes del Inventario**

**Pregunta:** ¿Qué información es relevante al ingresar un neumático en el sistema?

**Respuesta:** La medida y el modelo del neumático.

**Modelos y Tipos de Neumáticos**

**Pregunta:** ¿Qué modelos de neumáticos venden?

**Respuesta:** Vendemos Unigía, que tiene varios modelos y medidas. También traemos cubiertas chinas y otros tipos si el cliente lo solicita.

**Pregunta:** ¿Qué tipos de cubiertas venden?

**Respuesta:** Todo tipo de cubiertas para autos y camionetas, menos para camiones y autobuses.

**Información en el Comprobante de Pago**

**Pregunta:** ¿Qué información muestra el comprobante de pago?

**Respuesta:** Muestra los datos del cliente, del auto, la matrícula, el kilometraje, los servicios realizados, cantidades, precios y el total. La colocación de neumáticos está incluida en la compra, pero la alineación y el balanceo tienen un costo adicional con descuento si se compran cuatro cubiertas.

**Ingreso de Neumáticos al Sistema**

**Pregunta:** ¿Cómo ingresan los neumáticos al sistema? ¿Por código de barras, marca, modelo?

**Respuesta:** Los busco en el sistema por medida y modelo para saber el precio. El ingreso al sistema lo hace un administrador en Casa Central, probablemente con un código, pero no es mi trabajo.