### **Desglose de la Entrevista de Gomería Centro Malvin**

**Fecha:** Martes, 25 de junio de 2024  
**Lugar:** Gomería Centro Malvin

**Identificación y Rol**

**Pregunta:** ¿Cuál es su nombre y su rol en la empresa?

**Respuesta:** Mi nombre es Daniel Vázquez y soy el encargado administrativo.

**Servicios Ofrecidos**

**Pregunta:** ¿Qué servicios ofrecen en Gomería Centro Malvin?

**Respuesta:** Ofrecemos cambios de neumáticos, alineación, balanceo y mecánica tanto ligera como pesada de vehículos de mediano y chico porte.

**Notificación al Cliente**

**Pregunta:** ¿Cómo notifican a los clientes que el servicio de su auto está terminado?

**Respuesta:** Notificamos a los clientes mediante WhatsApp o llamadas. Algunos esperan mientras se realiza el servicio y a otros se les notifica cuando el servicio está terminado o si surge algún imprevisto.

**Tiempo de los Servicios**

**Pregunta:** ¿Cuál es el tiempo estimado para los servicios que ofrecen?

**Respuesta:** La reparación de un neumático pinchado puede llevar entre 10 a 15 minutos. Un servicio estándar como alineación y balanceo puede tomar entre 40 minutos a 1 hora y media, dependiendo del vehículo.

**Manejo de Inventario**

**Pregunta:** ¿Cómo manejan el inventario y el stock de productos?

**Respuesta:** Utilizamos un sistema tradicional en papel para llevar el inventario. Nos enfocamos principalmente en la marca y la medida de los neumáticos. Estamos empezando a implementar más tecnología, pero actualmente, los datos se registran manualmente.

**Tipos de Neumáticos**

**Pregunta:** ¿Qué tipo de neumáticos manejan?

**Respuesta:** Manejamos todo tipo de neumáticos, incluyendo cubiertas de calle, todo terreno, de nieve, de camión, de carga liviana, carga extrema, reforzadas, comunes y de pista. Sin embargo, no tenemos maquinaria para instalar neumáticos de camiones grandes.

**Ingreso de Neumáticos**

**Pregunta:** ¿Cómo es el proceso de ingreso de nuevos neumáticos al inventario?

**Respuesta:** Ingresamos los neumáticos al inventario de forma manual. Registramos en una planilla la cantidad y las especificaciones de los neumáticos ingresados. Estamos comenzando a utilizar Excel para llevar este registro.

**Diagnóstico y Registro de Reparaciones**

**Pregunta:** ¿Registran diagnósticos o reparaciones en los autos?

**Respuesta:** Depende del tipo de trabajo. Para reparaciones grandes se registra para tener un seguimiento en caso de problemas futuros. Para reparaciones simples no solemos registrar a menos que haya algo inusual en el vehículo.

**Condiciones para Alineación y Balanceo**

**Pregunta:** ¿Cuáles son las condiciones necesarias para realizar servicios de alineación y balanceo?

**Respuesta:** Antes de la alineación, se revisa que el vehículo no tenga problemas en punteros, amortiguación o bastidores que puedan afectar la alineación. Si hay algún problema, se avisa al cliente y se ofrece el servicio de arreglo o una corrección momentánea antes de una alineación completa.

**Cambio de Válvulas**

**Pregunta:** ¿Cambian las válvulas de los neumáticos durante la instalación?

**Respuesta:** Sí, usualmente cambiamos las válvulas de los neumáticos como un servicio adicional. Si el cliente compra los neumáticos con nosotros, el balanceo es de cortesía, pero las válvulas y la alineación tienen un costo aparte. Si el cliente trae sus propios neumáticos, se cobra por todos los servicios.

**Devolución de Neumáticos**

**Pregunta:** ¿Cómo manejan la devolución de neumáticos?

**Respuesta:** Hay dos maneras: por exceso de stock o por fallas aparentes. Nos comunicamos con el importador o vendedor para coordinar la devolución. Si es por falla, el importador envía un técnico para evaluar el neumático y determinar si la falla es de fabricación o debido al uso incorrecto.

**Información en el Comprobante de Pago**

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

**Respuesta:** El comprobante muestra la medida, la marca, el modelo y el precio del neumático. Además, incluye los datos de la empresa y detalles del pago como el importe y la cantidad de cuotas.