**Entrevista**

1. Actualmente, ¿qué productos maneja su empresa?

Manejamos teléfonos móviles, laptops, cámaras y accesorios electrónicos.

1. Actualmente, ¿qué rol desempeñas en la empresa y cuáles son sus funciones?

Mi rol es de ventas y mis funciones son gestión de productos, control de inventario, creación de ofertas, generación de facturas y historial de ventas.

1. ¿Te gustaría que la tienda ofreciera nuevos productos o servicios? ¿Cuáles serían?

Creo que sí, como consola de videojuegos o productos para el hogar, ya como neveras, microondas, licuadoras, proyectores o relojes.

1. ¿Qué medios de pago reciben o admiten su empresa?

Pagos contra entrega o transferencia bancaria.

1. ¿Qué tipos de soporte al cliente ofrece su empresa?

Ofrecemos soporte tecnológico, soporte electrónico o chat en vivo.

1. ¿Cómo distribuye, organiza, caracteriza actualmente sus productos en su tienda online? ¿Consideras que es eficiente?

Sí, creo que sí. Los usuarios se caracterizan por categorías, ya así como en Smartphone, computadores, utilizadores o audio. Hacen filtros o opciones de búsqueda para que nuestros clientes puedan buscar una búsqueda más avanzada como el precio, marca, color o valoraciones del producto. Hacemos una descripción más detallada sobre las características técnicas y tamaños, los precios y formas de pago.

1. ¿Tienes acceso a las herramientas para realizar los procesos de la empresa? ¿Lector de código de barras, impresora, entre otras?

Sí, creo que sí. Es para mirar si está correctamente el producto.

1. ¿Cómo es el proceso de la venta de los productos?

En la actualidad, el proceso de la venta de los productos es muy dinámico y accesible, ya que se ha centrado mucho en el cliente.

1. ¿Desde tu perspectiva como empleado, describe las experiencias de compra o adquisición de mercancías?

Desde mi perspectiva, una experiencia muy satisfecha, ya con la adquisición de las mercancías y compras de la empresa.

1. ¿Cómo manejan las quedas relacionadas con los productos que no coinciden con las descripciones?

Las manejamos escuchando al cliente, ya luego aseguramos de entender bien el problema de que el cliente nos está diciendo, y ya ofrecerle una disculpa sinceramente al cliente, y ya solucionando el problema, reemplazándole el producto o dándole un reembolso completo, o un descuento o una compensación.

1. ¿Consideras que las promociones en campañas de marketing impactan en las ventas? Las promociones y campañas de marketing obviamente tienen un impacto muy efectivo en las ventas, ya que incluyen directamente condiciones de compra de ciertos consumidores a la percepción de la marca o competitividad que tenemos.
2. ¿Y cómo es la competencia entre otras tiendas? O sea, ¿qué crees que pueden hacer para diferenciar mejor o para destacarse mejor que ellas?

Las competencias con otras tiendas son un poco malas, ya que para el negocio se llevan los clientes y hagan las ventas, y nos diferenciamos entre nuestros productos y hacer promociones que llamen la atención de los clientes.

1. ¿Manejan algún tipo de cliente preferencial o VIP?

Sí, claro que sí manejamos como descuentos exclusivos o acumulación de puntos, ya que cada cliente que por cada compra que haga puede acumular un punto, y así tener puntos adicionales para descambiarlos por promociones o descuentos exclusivos.