PREGUNTAS

Dueños

Estas preguntas de cuestionario serán realizadas a las principales personas dentro de la jerarquía de *Tienda Express*, pues de ellos en su entorno profesional manejando esta pequeña empresa conocen cada detalle de la misma y nos pueden brindar la información más eficiente en cuanto al manejo que a esta se le da. Como la información referente a que ellos llevan el control de los pedidos a proveedores en un cuaderno. Para ello se propicia el uso de la siguiente técnica de recolección con una metodología de embudo. El cuestionario se realizará de la siguiente manera:

—Buen día, en este día vengo a realizarle unas cuantas preguntas acerca de su empresa *Tienda Express,* Le voy a solicitar una información personal antes de empezar.

* ¿Cuál es su nombre completo?
* ¿Qué edad tiene?
* ¿Qué observa del manejo de productos en su negocio?
* ¿Usted cree que el orden que lleva en sus productos es eficiente para tener un control eficaz?
* De presentar pérdidas a causa de un producto dañado o caducado, ¿esas pérdidas estaban registradas con anterioridad o fueron imprevistas? ¿cómo manejan estos casos?
* ¿Ha recibido quejas de su tienda? de ser así, ¿qué quejas ha recibido?
* ¿El negocio ha funcionado correctamente llevando los pedidos de productos registrados en un cuaderno?
  1. Sí.
  2. No.
  3. En ocasiones.
* ¿Qué tan satisfecho se siente con la organización de la entrada, salida y registro de productos?
  1. Muy satisfecho.
  2. Satisfecho.
  3. Intermedio.
  4. Insatisfecho.
  5. Muy insatisfecho.
* ¿Los proveedores vienen a ustedes o ustedes se comunican con ellos?
  1. Los proveedores vienen.
  2. Contactamos a los proveedores.
* ¿Manejan algún tipo de base de dinero a la hora de hacer la apertura?
  1. Sí.
  2. No.
* ¿Organizan los descuadres en caja y con el producto de alguna forma?
  1. Sí.
  2. No.
  3. Cómo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

FAMILIAR (HIJO) DE LOS DUEÑOS

Una persona que se encuentra inmiscuida de forma directa en el manejo del negocio familiar, dado que ha tenido que crecer viendo como sus padres han llevado a cabo esta pequeña empresa, es una principal fuente de información, ya que se encuentra en la primera línea de información y sin el sesgo de subjetividad que tendría el dueño. Para este perfil hemos decidido utilizar una estructura de pirámide luego de obtener información personal del sujeto. «¿Cuál es su nombre completo?, ¿Qué edad tiene?, ¿Qué rol cumple en la empresa?» Son las primeras preguntas antes de comenzar a recolectar valiosa información.

1. ¿Ha visto que su familia ha logrado obtener buenas ganancias con el negocio?

1. Sí.

2. No

3. A veces.

2. ¿Han organizado sus técnicas de registro de ventas?

1. Sí.

2. No.

3. Algunas cosas.

3. ¿Ha visto que sus padres conozcan de un faltante de dinero o producto al finalizar el día o que lleven algún proceso si sucede esto?

1. Sí.

2. No.

3. Nunca lo hacen.

4. No existe ningún modo de registrar eso.

4. ¿Usted se involucra en el negocio familiar?, ¿cuándo?

1. Sí.

1. ¿Cuándo? \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. No.

1. ¿Por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

5. ¿Sus padres mantienen el inventario de los productos de forma organizada cuando lo reciben de los proveedores? ¿Cómo lo hacen?

1. Sí.

1. \_\_\_\_\_\_\_.

2. No.

1. \_\_\_\_\_\_\_.

6. Si un producto es vendido, ¿cómo hacen sus padres para tener reflejada esta venta?

7. ¿Cómo registran o qué técnicas utilizan para organizar los productos que llegan?

8. Si un cliente hace un reclamo sobre un producto en mal estado, ¿cómo se reporta este?

9. ¿Qué procedimiento utilizan a la hora de hacer cuentas de lo vendido? ¿en dónde lo registran?

10. ¿Cómo llevan el inventario y los datos a la hora de realizar un pedido de productos? ¿cómo saben cuánto deben pedir?

11. ¿Están satisfechos con la forma en se organiza la mercancía, las ventas, los egresos e ingresos, las pérdidas y demás o preferirían que hubiera un método que facilitara estas tareas?

CLIENTE

Persona que consume los productos que se venden en la empresa enfocada, tiene como tarea comprar algo de su necesidad, se le abordará a varios individuos potenciales que sean clientes potenciales o por fidelidad, pues se calificará el nivel de satisfacción y de organización que ven en el negocio de forma cerrada en su mayoría, para terminar con preguntas abiertas acerca de las recomendaciones, pero se hará en metodología mixta.

* ¿Cual es su nombre?
* ¿Cuántos años tiene?
* ¿Qué productos compró ahora en esta tienda?
* Al entrar y analizar la tienda ¿qué logró identificar?
* En una clasificación de 1 a 10, siendo 10 lo más alto y 1 lo más bajo, ¿cómo calificaría el nivel de organización de la tienda?
  1. Se espera una respuesta entre 1 y 10.
* ¿Cree usted que esta empresa cuenta con un buen manejo de su inventario? ¿Por que?
  1. Sí. ¿Por qué?
  2. No. ¿Por qué?
* ¿Identificó alguna falencia en la atención al cliente causada por la organización interna de la empresa?
  1. Sí.
  2. No
* ¿Encuentra el producto que necesita siempre que viene a comprar?
  1. Sí.
  2. No.
* ¿Tiene alguna queja sobre la empresa? ¿Cuál?
* ¿Qué le gustaría recomendar para mejorar la empresa?
* ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la tienda, la organización que es perceptible y la atención al cliente?
  1. Muy insatisfecho.
  2. Insatisfecho.
  3. Intermedio.
  4. Satisfecho.
  5. Muy insatisfecho.