Entrevista

Contenido

[**Información** 2](#_Toc145354351)

[Leer el material sobre los antecedentes. 2](#_Toc145354352)

[Cortes de pelo 2](#_Toc145354353)

[*Peinados y recogidos* 2](#_Toc145354354)

[*Tintes y coloración* 2](#_Toc145354355)

[*Tratamientos capilares* 2](#_Toc145354356)

[Establecer los objetivos de la entrevista: 4](#_Toc145354357)

[Decidir a quién entrevistar. 4](#_Toc145354358)

[Preparar al entrevistado. 4](#_Toc145354359)

[Decidir sobre los tipos de preguntas y su estructura. 4](#_Toc145354360)

[Preguntas Abiertas 4](#_Toc145354361)

[Los **beneficios** de estas preguntas son: 5](#_Toc145354362)

[Las **desventajas** son: 5](#_Toc145354363)

[Preguntas Cerradas 5](#_Toc145354364)

[Los **beneficios** de estas son: 5](#_Toc145354365)

[Las **desventajas** son: 6](#_Toc145354366)

[PREGUNTAS DE SONDEO 6](#_Toc145354367)

[Estructura de entrevista a utilizar: Diamante 6](#_Toc145354368)

[**Elaboración de la entrevista:** 6](#_Toc145354369)

[PREGUNTAS: 7](#_Toc145354370)

[Finalización 8](#_Toc145354371)

# **Información**

* Obtener opiniones del entrevistado, del estado actual del sistema/negocio, los objetivos de la organización y los personales, y los procedimientos informales para interactuar con las tecnologías de la información.
* A veces pueden exagerar en algunos números.
* OPINIONES EN VEZ DE HECHOS.
* Capturar los sentimientos del entrevistado. este conoce más su negocio.
* Tratar de obtener la mayor cantidad de objetivos.
* Los objetivos proyectan el futuro de la organización.
* Los datos duros explican el desempeño en el pasado.

**Pasos para planear la entrevista:**

# Leer el material sobre los antecedentes.

La peluquería es un salón donde un peluquero desarrolla su trabajo, cuya labor consiste en teñir, cortar y peinar el cabello. En la peluquería se brindan servicios estéticos centrados en el pelo. Las actividades que se realizan en un salón de peluquería incluyen: Marcar y peinar cabezas, pelucas y postizos; Ondular y desrizar el cabello mediante reacciones químicas; Cortar el cabello adaptándolo al gusto, estilo, moda y personalidad del cliente.

## Cortes de pelo

Es el servicio más básico y esencial, que consiste en recortar y dar forma al cabello según el gusto y estilo del cliente. Los peluqueros están capacitados para cortar todo tipo de cabello y estilos, desde los clásicos hasta los más modernos y atrevidos.

## Peinados y recogidos

Son servicios que se realizan para ocasiones especiales, como bodas, graduaciones o fiestas. Los peluqueros pueden crear una gran variedad de peinados, desde trenzas y moños hasta rizos y ondas sueltas.

## Tintes y coloración

Son servicios que se realizan para cambiar el color del cabello o darle más brillo y luminosidad. Los peluqueros pueden elegir entre una amplia gama de opciones, como tintes permanentes, semipermanentes, balayage, mechas y reflejos.

## Tratamientos capilares

Son servicios que se realizan para mejorar la salud y apariencia del cabello. Algunos de los tratamientos más comunes incluyen hidratación, alisado, queratina, nutrición, reparación y protección.

# Establecer los objetivos de la entrevista:

* + Comportamiento de los encargados de tomar decisiones.
  + El procesamiento de información.
  + Fuentes de información.
  + Formatos de información.
  + Frecuencia de la toma de decisiones.
  + Calidades de la información.
  + Estilo de la toma de decisiones.

# Decidir a quién entrevistar.

Personas clave de todos los niveles que se ven afectadas por el sistema para indagar la mayor cantidad posible de necesidades de usuario.

# Preparar al entrevistado.

Enviar previamente el cuestionario para que el entrevistado pueda pensar en sus respuestas. La entrevista debe durar no más de 45 minutos.

# Decidir sobre los tipos de preguntas y su estructura.

Redactar preguntas para cubrir áreas claves de la HCI (interacción humano computadora) y la toma de decisiones. Las técnicas de interrogación son la base de la entrevista.

## Preguntas Abiertas

Tales como:

*“¿Qué pensás de “MercadoPago”?”*

*“¿Podrías explicarme cómo cobras cada corte/peinado/coloración?”*

*“¿Qué opinas de mostrar los cortes o peinados en la web principal?”*

*“¿Cuáles son los problemas que se te generan con tus clientes?”*

*“Describime tu día a día de trabajo”*

*“¿Podrías decirme con que dispositivos accederías a la web?”*

*“¿Hay algo de lo que no hayamos hablado que vos consideres importante?”*

Dejando en claro que estas preguntas le dan la libertad de opciones.

### Los **beneficios** de estas preguntas son:

* El entrevistado baja la guardia.
* El entrevistador puede percibir el vocabulario del entrevistado.
* Aparecen muchos detalles.
* Se descubren vías de cuestionamiento adicionales.
* El entrevistado encuentra el proceso agradable.
* Se permite una mayor espontaneidad.
* El entrevistador puede expresar mejor las preguntas.
* El entrevistador puede recurrir a ellas en caso de que tenga que improvisar.

### Las **desventajas** son:

* Las preguntas pueden generar muchos detalles irrelevantes.
* Se puede llegar a perder el control de la entrevista.
* Se permiten respuestas que pueden requerir demasiado tiempo debido a la cantidad obtenida de información útil.
* Podría parecer que el entrevistador no está preparado.
* Puede darse la impresión de que el entrevistador “anda de pesca”, sin objetivos bien definidos.

## Preguntas Cerradas

También hay **preguntas cerradas** que limitan las posibles respuestas, tales como:

*“¿Tenés acceso a internet en tu local?”*

*“Si se corta la electricidad en tu local, ¿Tendrías problemas para acceder a la web?”*

*“¿Cancelas turnos?”*

*“Si tuvieras la posibilidad de trabajar con otra peluquera ¿distribuirían sus turnos?”*

*“Si cancelaras turnos ¿derivarías tus clientes con otra peluquera”?*

*“¿Tenés clientes con prioridad de turno?”*

*“¿Tuviste problemas para cobrar?”*

### Los **beneficios** de estas son:

* Ahorro de tiempo.
* Se pueden comparar las entrevistas con facilidad.
* Van directo al grano.
* Se mantiene el control sobre la entrevista.
* Se cubre mucho terreno con rapidez.
* Se obtienen datos relevantes.

### Las **desventajas** son:

* Son aburridas para el entrevistado.
* No proporcionan detalles adicionales (debido a que el entrevistador provee el marco de referencia para el entrevistado).
* Se pierden las ideas principales por la razón anterior.
* No se puede generar una buena comunicación entre el entrevistador y el entrevistado.

## PREGUNTAS DE SONDEO

El propósito del sondeo es **ir más allá de la respuesta inicial** para obtener mas detalles significativos, aclarar la información, y ampliar el punto del entrevistado. Estas pueden ser preguntas abiertas o cerradas. Por lo tanto, No aceptar declaraciones sin argumentos con amabilidad. Algunos ejemplos de estas podrían ser:

*“¿Por qué?”*

*“¿Qué hiciste luego de que no te pagara?”*

*“Contame paso a paso como planificas una visita a un cliente”*

## Estructura de entrevista a utilizar: Diamante

La estructura de forma diamante empezaría de forma muy específica y después examina las cuestiones generales y para finalizar se llegaría a una conclusión muy particularizada.

El entrevistador comenzaría con preguntas fáciles y cerradas que permiten al entrevistado entrar en calor; a la mitad se le pregunta lo que opina sobre temas amplios que obviamente no tienen una sola respuesta correcta. Después, el entrevistador restringe mas las preguntas para obtener respuestas específicas, con lo cual se produce un cierre para ambos.

# **Elaboración de la entrevista:**

Explicación breve de cómo van a ser las preguntas y cuál es el objetivo de la entrevista.

Las preguntas iniciales recopilarán información sobre el material y conocimientos tecnológicos que poseen los entrevistados, luego se preguntará todo lo posible con respecto a la gestión de turnos y servicios, consultando por problemas cotidianos en el negocio, luego consultar sobre el tema de pagos y cobros…

## PREGUNTAS:

* + - 1. ¿Tenés alguna computadora, Notebook, Netbook, Tablet, Smartphone o algún dispositivo para acceder a internet?
      2. ¿Tu local tiene acceso a internet?
      3. ¿Es por cable, antena, satelital?
      4. Del 1 al 10 ¿Qué tan familiarizada estás con la tecnología (dispositivos e internet)? teniendo en cuenta que 1 es nada, 5 es lo básico y 10 entiendo perfectamente.
      5. ¿Con respecto a tus clientes, estos tienen acceso a dispositivos inteligentes e internet? ¿Qué tan bien crees que los manejan?
      6. ¿Qué problemas te surgen con respecto a los dispositivos inteligentes e internet?
      7. ¿Qué utilizás para organizar tus turnos?
      8. ¿algunos de tus clientes tienen prioridad sobre otros?
      9. Si tenés un cliente nuevo, ¿este tendría prioridad baja o alta sobre los habituales?
      10. ¿Qué haces cuando dos clientes te piden turno en el mismo horario?
      11. ¿Qué haces cuando un cliente te cancela el turno?
      12. Si un cliente te cancela habitualmente sus turnos ¿Lo marcas de alguna forma?
      13. Si te surge una emergencia y cancelas uno o mas turnos, ¿Avisas a tus clientes? ¿Reprogramas los turnos para otro día?
      14. ¿Derivas a tus clientes con otra peluquera?
      15. ¿Trabajarías con otra peluquera en tu local?
      16. Describime el paso a paso de tu día a día en general en tu trabajo, según te acuerdes.
      17. Describime los servicios que ofrece tu local.
      18. Teniendo en cuenta la zona, ¿Cuáles crees que son los servicios que más consumen tus clientes?
      19. ¿tus clientes te piden turnos para cortes, peinados, etcétera, en sus domicilios? ¿hacés algún tipo de recargo por esto?
      20. ¿Hacés algún tipo de oferta? por eventos, paquete de servicios, etc.
      21. Si no tenés ninguna oferta ¿Qué opinas sobre ofrecerlas?
      22. Describime como te manejas con los cobros.
      23. ¿usas algún tipo de cartera online para manejarte con tus clientes? ¿Cuáles?
      24. ¿Qué problemas te surgen normalmente con los cobros y pagos?
      25. Con respecto a los materiales que utilizas como tinturas ¿Manejas algún tipo de stock de estas o algún otro de material?
      26. Habiendo aclarado el tema de accesibilidad, turnos, servicios y pagos ¿Hay algo de lo que no hayamos hablado que vos consideres importante?

# Finalización

Habiendo finalizado la entrevista, se daría una explicación de como funcionaría la página web y se agradece por el tiempo prestado.