Una empresa ha incursionado en el mercado de sistemas de seguridad para domicilios privados. De las preguntas realizadas a potenciales clientes que pueden utilizar sus servicios, se obtuvieron los resultados siguientes:

**Empresa:** ¿Por qué vendría a nuestra empresa a solicitar servicios?

**Cliente:** Mi casa tiene varias fuentes de entrada y necesita un sistema de seguridad que me permita detectar movimientos cuando no hay nadie en la casa, que, si alguien intenta entrar por alguna ventana o puerta, me alerte, y si se produce algún escape de gas o de humo, también me alerte.

**Empresa:** Nosotros tenemos lo que Ud. necesita, nuestra propuesta incluye detectores de humo y gas, sensores de ventana y puertas y detectores de movimiento. Además, si a Ud. le interesa cuando se produce alguna incidencia, se puede llamar automáticamente al cuerpo de bomberos (por escape de gas o emisión de humo) o a la policía (por actuación de los sensores de movimiento, puerta o ventana).

**Cliente:** Perfecto,¿cómo podríamos acceder a sus servicios?

**Empresa:** Ud.se entrevista con el comercial de nuestra empresa suministrándole la dirección de su vivienda y el nombre del propietario. En este momento, el comercial elabora un contrato que recoge el estudio de factibilidad que respalda el análisis que hará el especialista de seguridad sobre la propuesta de sensores y paneles de control adecuados para proteger su vivienda de situaciones indeseables tales como irrupciones ilegales, fuego y escape de gas. Una vez firmado el contrato por el cliente, el comercial pasa al especialista de seguridad, esta última visita la instalación para recoger datos sobre su estructura y elaborar una propuesta de diseño del sistema de seguridad. Esta propuesta se pasa a un especialista en economía que cuantifica el costo de instalación, de mantenimiento de la infraestructura instalada y de atención a las incidencias que se produzcan.

**Cliente:** ¿Las propuestas se pueden cambiar?

**Empresa:** Sí, el especialista de seguridad le explica la propuesta diseñada y Ud. puede aceptarla tal como está, rechazarla si no le interesa o proponer algunos cambios. Si la rechaza, se retira. Si propone cambios, el especialista de seguridad los valora y si modifica la propuesta, se le pasa al especialista en economía para que calcule los costos. La propuesta modificada es valorada nuevamente por Ud. en caso de que no se modifique nada, igualmente se le pasa a Ud. para que la valore. Este proceso se repite mientras Ud. proponga cambios. Cuando se acepta la propuesta, debe pagar el servicio brindado hasta el momento.

Con la propuesta aceptada y el comprobante de pago, tiene que ir nuevamente al comercial para que le elabore un nuevo contrato que recoja la instalación, mantenimiento y atención. Cuando se firma este nuevo contrato, cierra el proceso de contratación del servicio. Hasta el momento Ud. era un posible cliente y se convierte en cliente para el resto de los procesos.

**Cliente:** ¿Cómo es el proceso de pago de los servicios de instalación, mantenimiento y atención?

**Empresa:** Cuando termine el proceso de instalación del servicio, se le presenta la factura y Ud. paga. En el caso del mantenimiento se hace semestral e igualmente cuando termine Ud. paga. El servicio de atención se paga en el primer mes de cada año. Si lo paga en el segundo mes, se le cobra un 50% más por la demora, pero si llega al tercer mes y no pagó, se suspende automáticamente el servicio.

**Cliente:** ¿Podría valorarse un descuento si pago antes?

**Empresa:** Nos parece bien, podría ser un 10%. El proceso de atención implica un monitoreo constante que realizará la empresa y es responsabilidad nuestra notificar a los bomberos y la policía si Ud. escoge que así se haga ante determinadas situaciones indeseables.