|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Problema | Solución | Segmento Marcado | Propuesta Valor |
| 1 | Organización de los productos sin clasificación | Implementar un sistema de tablas y fácil búsquedas para los productos | Micro empresas que distribuyen elementos de ferretería | Desarrollar un sistema de inventariado en el cual se almacene, modifique y visualice información de microempresas que presten el servicio de ferretería |
| 2 | Uso de papeleo manuscrito | Implementar el sistema para almacenar la información del papeleo allí. |
| 3 | Se llevan registros del cliente de forma aleatoria | Implementar un sistema para la organización de los cliente más frecuentes |
| 4 | Se pierde la información de las facturas | Sistematizar facturas |

Integrantes del Grupo:

Esteban Andrés Contreras

Andrés Bernal

Jhon Alex Murillo

**Mapa de Empatía**

**Dice y Hace**

* La prestación del servicio
* Su respeto a los clientes
* Su actitud con los clientes

**Escucha**

* La Demanda
* Sugerencias del servicio que presta
* El trato del personal hacia el cliente
* Los consejos
* Las peticiones del cliente

**Piensa y Siente**

* En buena atención
* En Buenos productos
* Preocupación por el cliente
* Seguridad y comodidad
* En la eficacia

**Ve**

* La infraestructura del local
* La competencia
* La Oferta
* La presentación del establecimiento