

1. OBSERVAR INFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DEL SITIO WEB:

Yo, como cliente, exijo ver información del sitio web y su funcionamiento, para entender la dinámica de cómo se lleva el proceso de reserva, que el sitio sea autocontenido con lo que respecta cualquier duda que me pueda surgir y analizar si es un servicio confiable.

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que el cliente ha ingresado al sitio web y ha navegado a través de sus secciones, cuando solicita información sobre el funcionamiento del sitio web, entonces el sitio web debe proporcionar una sección de preguntas frecuentes con respuestas claras, resumidas y fáciles de entender, sobre el proceso de reserva y el funcionamiento del sitio web. Además, el sitio web debe contar con un apartado de "Acerca de" o "Quiénes somos" donde se explique la dinámica de cómo se lleva a cabo el proceso de reserva y se brinde información sobre la empresa y su reputación. De esta manera, el cliente podrá entender mejor cómo funciona el sitio web y podrá evaluar su confiabilidad antes de realizar una reserva.

2. BUSCAR POR CATEGORIA LOS PRODUCTOS:

Yo, como cliente, quiero ver un menú compuesto por las categorías de parlantes y equipos de música, para lograr una búsqueda clara e intuitiva del producto que quiero reservar

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que el cliente ha ingresado al sitio web y ha navegado a través de sus secciones, cuando selecciona la categoría "Parlantes" o "Equipos de música" en el menú, entonces el sitio web debe mostrar una lista de productos de la categoría seleccionada, ordenados de manera clara e intuitiva, por ejemplo, por precio, marca o características. Además, el sitio web debe proporcionar un filtro de búsqueda avanzada que permita al cliente refinar su búsqueda por características específicas, como tamaño, potencia, tipo de conexión, entre otras opciones relevantes. De esta manera, el cliente podrá encontrar fácilmente el producto que desea reservar sin tener que navegar a través de toda la oferta del sitio web y podrá realizar una reserva más eficiente y satisfactoria.

3. CONSULTAR LISTA DE PRODUCTOS DISPONIBLES Y SUS RESPECTIVOS PRECIOS:

Yo, como cliente, deseo observar la lista de parlantes y equipos de música disponibles con sus respectivos precios para poder analizar si la opción (u opciones) que estoy buscando se encuentra y si al mismo tiempo está dentro de mi alcance, y en efecto, estar seguro de reservarla

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que el cliente ha ingresado al sitio web y ha navegado a través de sus secciones, cuando selecciona la categoría "Parlantes" o "Equipos de música" en el menú, entonces el sitio web debe mostrar una lista completa de todos los productos disponibles en la categoría seleccionada, junto con sus precios correspondientes. Además, el sitio web debe permitir al cliente filtrar la lista de productos según su rango de precio, para que pueda encontrar fácilmente las opciones que estén dentro de su presupuesto. De esta manera, el cliente podrá analizar las opciones disponibles, verificar si la opción deseada se encuentra en la lista y si está dentro de su alcance, y en consecuencia, estar seguro de realizar una reserva.

4. EMITIR RESERVA VIRTUAL:

Yo, como cliente, quiero tener la opción de reservar de forma virtual el parlante y/o equipo de música que está disponible y quiero, para luego poder esperar la respuesta de quienes gestionan la aplicación

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que el cliente ha encontrado el parlante o equipo de música que desea reservar, cuando selecciona la opción de "reservar" en la página de detalles del producto, entonces el sitio web debe mostrar un formulario de reserva que permita al cliente entrar a su sesión personal o crear una cuenta si no la tiene, y también seleccionar su método de pago. Además, el sitio web debe confirmar al cliente que su reserva ha sido recibida exitosamente y proporcionar un número de referencia de reserva, para que el cliente pueda hacer seguimiento al estado de su reserva en el futuro. Finalmente, el sitio web debe notificar al equipo encargado de gestionar las reservas para que procedan a reservar el producto en nombre del cliente, y enviar al cliente una confirmación por correo electrónico, en la que se le informe que su reserva ha sido procesada correctamente y que le proporcione información de seguimiento. De esta manera, el cliente podrá reservar virtualmente el producto deseado de forma segura y eficiente, y esperar la respuesta de los encargados de la aplicación.

5. EMITIR RESERVA SIMULTANEA:

Yo, como cliente, necesito tener la opción de reservar de forma simultánea muchos artículos de parlantes y/o equipos de música si lo requiero, para así tener un proceso más eficaz y rápido

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que el cliente desea reservar varios artículos de parlantes y/o equipos de música al mismo tiempo, cuando selecciona los productos que desea reservar, entonces el sitio web debe proporcionar una función de "reserva múltiple" que permita al cliente agregar todos los productos seleccionados a una sola lista de reservas, en lugar de tener que hacer una reserva individual para cada producto.

6. SOLICITAR RESPUESTA DE ACEPTACION O RECHAZO DE LA RESERVA:

Yo, como cliente, pido que luego de solicitar una reserva me llegue una respuesta de aceptación o rechazo, para poder saber que realizar en cuanto al producto que quiero obtener, y así si la solicitud fue aceptada, tener la opción de poder realizar consultas o conversaciones con otras personas

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que el cliente ha realizado una solicitud de reserva en el sitio web, cuando el equipo encargado de gestionar las reservas recibe la solicitud, entonces deben responder al cliente a través del sitio web, correo electrónico o mensaje de texto, informando si la solicitud de reserva ha sido aceptada o rechazada. Si la solicitud es aceptada, el equipo encargado debe proporcionar al cliente información adicional sobre los siguientes pasos para completar la reserva, como el tiempo estimado de entrega, el costo total y los métodos de pago aceptados. El equipo encargado también debe proporcionar al

cliente la opción de conversar con ellos por medio de un chat en línea o por teléfono, en caso de que el cliente tenga dudas o necesite información adicional.

Si la solicitud de reserva es rechazada, el equipo encargado debe proporcionar una explicación clara y detallada de las razones del rechazo y, si es posible, ofrecer al cliente alternativas o productos similares disponibles. Además, el equipo encargado debe proporcionar al cliente la opción de conversar con ellos por medio de un chat en línea o por teléfono, en caso de que el cliente tenga dudas o necesite información adicional.

7. REGISTRARSE COMO USUARIO EN EL SITIO:

Yo, como cliente, solicito registrarme en el sitio e iniciar sesión, y tener la opción de subir una foto e información personal, para ser parte de la comunidad que ha utilizado la aplicación y así permitirme dar futuras reseñas a futuros clientes en cuanto al servicio ofrecido, siempre y cuando haya concluido un proceso de reserva

CONDICIONES DE SATISFACCION:

- Dado que el cliente ha ingresado al sitio web, cuando hace clic en el botón "Registrarse", entonces debe ser redirigido a una página de registro que le permita ingresar sus datos personales, incluyendo su nombre, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento y contraseña, por medio de cuadros de textos
- Dado que el cliente ha ingresado al sitio web y ha iniciado sesión en su cuenta, cuando hace clic en el botón "Editar perfil", entonces debe ser redirigido a una página que le permita actualizar su información personal, incluyendo su foto y otros detalles relevantes como su ubicación o preferencias de productos.
- Dado que el cliente ha completado un proceso de reserva exitoso, cuando regresa al sitio web en una sesión posterior, entonces debe tener la opción de escribir una reseña del producto que reservó, proporcionando su opinión y calificación del producto, así como comentarios adicionales.
- Dado que el cliente ha iniciado sesión en su cuenta, cuando hace clic en el botón "Mis reservas", entonces debe ser redirigido a una página que le muestre un historial de sus reservas pasadas, incluyendo detalles como la fecha de reserva, el producto reservado, el precio y el estado de la reserva.
- Dado que el cliente ha iniciado sesión en su cuenta, cuando hace clic en el botón "Comunidad", entonces debe ser redirigido a una página que le muestre una lista de reseñas y opiniones de otros clientes, para que pueda leer y comparar experiencias antes de realizar una reserva.

8. GENERAR COMPROBANTE DE RESERVA:

Yo, como cliente, requiero obtener un comprobante de la reserva si mi solicitud fue aceptada para poder asegurar posteriormente que el proceso fue realizado de modo correcto y legítimo

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que he realizado una solicitud de reserva y mi solicitud fue aceptada, cuando presiono el botón "Obtener comprobante de reserva", entonces el sistema debe generar un comprobante con información detallada de mi reserva, incluyendo el nombre del producto, la fecha de reserva, el

precio, la cantidad y cualquier otra información relevante de la reserva. Este comprobante debe ser descargable en formato PDF o imprimible directamente desde el sitio web para que pueda mantenerlo como registro de mi reserva. Además, el sistema debe enviar una copia del comprobante a mi correo electrónico registrado para que pueda acceder a él en cualquier momento desde mi bandeja de entrada.

9. VER OPINIONES Y RESEÑAS DE OTROS CLIENTES:

Yo, como cliente, quiero poder leer las opiniones y reseñas de otros clientes que hayan reservado el producto que estoy interesado en adquirir y pudieron utilizar el servicio de la aplicación, para tener una idea clara de la calidad y desempeño del proceso

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que estoy navegando en la página del producto que estoy interesado en reservar, cuando selecciono la opción "opiniones y reseñas" del producto, entonces el sistema debe mostrar una lista de reseñas y opiniones de otros clientes que han reservado el mismo producto y han utilizado el servicio de la aplicación. Estas reseñas deben incluir detalles como la calidad del producto, la eficacia del proceso de reserva y cualquier otra información relevante que pueda ayudar a informar mi decisión de reserva. Además, el sistema debe proporcionar la opción de ordenar estas reseñas por fecha, calificación o relevancia para que pueda encontrar rápidamente la información más útil y relevante.

10. REALIZAR PREGUNTAS O CONSULTAS SOBRE EL PRODUCTO UNA VEZ QUE FUE ACEPTADA LA SOLICITUD DE RESERVA:

Yo, como cliente, deseo tener la opción de realizar preguntas o consultas sobre el producto que estoy interesado en adquirir, para obtener información adicional o aclarar dudas antes de concretar el servicio

CONDICIONES DE SATISFACCION:

- Dado que he iniciado sesión y mi solicitud de reserva ha sido aceptada, cuando accedo a la información del producto, debo tener la opción de realizar preguntas o consultas mediante un formulario de contacto o chat en línea y recibir una respuesta oportuna por parte del equipo de atención al cliente.
- Dado que he seleccionado un producto y mi solicitud de reserva ha sido aceptada, cuando accedo a la información del producto, debo tener la opción de ver preguntas y respuestas anteriores realizadas por otros clientes sobre el mismo producto, para tener una idea más clara y rápida sobre cualquier inquietud que pueda tener.

11. VER PROMOCIONES O DESCUENTOS DISPONIBLES:

Yo, como cliente, quiero poder ver las promociones o descuentos disponibles en la aplicación, para aprovechar ofertas especiales y obtener el producto a un precio más bajo, luego de reservarlo

CONDICIONES DE SATISFACCION:

- Dado que el cliente ingresa en la aplicación, cuando hace clic en la sección de promociones, entonces se debe mostrar una lista de todas las promociones y descuentos disponibles en ese momento, incluyendo la descripción de la promoción, el porcentaje o monto del descuento y la fecha de validez.
- Dado que el cliente ha seleccionado un producto para reservar, cuando hace clic en la opción de aplicar una promoción, entonces se debe aplicar el descuento correspondiente al precio total del producto reservado y se debe mostrar el nuevo precio con el descuento aplicado antes de confirmar la reserva.
- Dado que el cliente realiza la reserva con una promoción aplicada, cuando se genera el comprobante de reserva, entonces se debe incluir la información detallada de la promoción aplicada y el descuento otorgado.

12. ACCEDER A UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EFICIENTE:

Yo, como cliente, espero tener acceso a un servicio de atención al cliente eficiente, a través de diferentes canales como chat en vivo, correo electrónico o teléfono, para resolver cualquier duda, consulta o inconveniente que pueda surgir durante el proceso de reserva

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que soy un cliente utilizando la aplicación de reservas de parlantes y equipos de música, cuando tengo una duda, consulta o inconveniente durante el proceso de reserva, entonces espero tener acceso a un servicio de atención al cliente eficiente a través de diferentes canales como chat en vivo, y ver por medio el botón “Contacto” el correo electrónico y teléfono del sitio

13. RECIBIR UNA EXPERIENCIA DE COMPRA PERSONALIZADA:

Yo, como cliente, valoro una experiencia de compra personalizada, con recomendaciones de productos basadas en mis intereses o historial de reservas, para sentirme atendido de manera individualizada y obtener opciones que se ajusten a mis preferencias

CONDICION DE SATISFACCION:

Dado que soy un cliente con una cuenta en la aplicación y he realizado reservas previas, cuando inicio sesión en la plataforma, entonces espero recibir recomendaciones personalizadas de productos basadas en mis intereses y/o historial de reservas.