

ENTREVISTA

Primera Entrevista Conociendo el Negocio.

¡Hola! Gracias por recibirnos. Somos estudiantes de la Universidad de las fuerzas Armadas estamos aquí para conocer mejor su negocio, cómo lo manejan en el día a día, qué cosas funcionan bien y qué cosas podrían mejorarse. Queremos saber cuáles son sus necesidades y para eso vamos a hacerle unas preguntas muy sencillas.

Cliente:

Claro, con gusto.

Entrevistador:

1. ¿Nos puede contar quien es usted a qué se dedica su negocio y desde cuándo está funcionando?

Cliente:

Bueno primero buenos días con todos yo soy, Josselyn soy la que dirige principalmente el negocio que es una tienda de productos diarios, vendemos productos todo tipo, productos de uso diario más enfocado a el consumo. Llevamos unos 6 años funcionando.

Entrevistador:

2. ¿Qué tipo de productos suelen vender con más frecuencia?

Cliente:

Lo más común como los son los víveres harina, arroz, sal, azúcar, aceite, frijoles, lentejas, leche, huevos, pan, pasta, aunque lo que más se vende son los productos frescos como lo son frutas, verduras.

Entrevistador:

3. ¿Cuál diría que es la mayor fortaleza de su tienda?

Cliente:

La cercanía con los vecinos, el trato directo, y que estamos bien surtidos la mayor parte del tiempo.

Entrevistador:

4. ¿Y qué aspectos cree usted que podrían mejorar?

Cliente:

Mmm... a veces hay cosas que se nos escapan, como lo son el mantener un orden en toda la tienda, muchas veces con tantos clientes en horas pico se vuelve muy difícil mantener un control en todos los productos, muchas veces sin darnos cuenta un día terminamos sin un producto o compramos demasiado de ese mismo.

Entrevistador:

5. Cuando se presenta un problema como ese, ¿cómo suelen enfrentarlo?

Cliente:

Pues de momento, revisamos las estanterías y tratamos apuntar los productos faltantes para el siguiente día poder llenarlos

Segunda Entrevista Identificando la debilidad principal del Negocio

¡Hola! Gracias por recibirnos nuevamente. Nos ayudó mucho sus respuestas en la anterior entrevista ahora quisiéramos abordar el problema principal que nos comentó esto para conocer mejor la principal debilidad del negocio, para ello igualmente vamos a realizarle algunas preguntas.

Entrevistador:

1. ¿Qué diría que es lo que más complica el manejo de su tienda?

Cliente:

Como ya comenté el problema más fuerte mantener un control de los productos. A veces no sabemos bien qué hay y qué no hay, o cuántas unidades tenemos de algo porque solo mantenemos un control muy por encima de los productos.

Entrevistador:

2. ¿Quién se encarga de controlar lo que entra y lo que sale?

Cliente:

Yo principalmente. A veces con ayuda de un empleado. Pero no tenemos a alguien encargado solo de eso.

Entrevistador:

3. ¿Cómo llevan el registro de los productos actualmente?

Cliente:

En una libreta escribimos a mano las cosas que llegan en la mañana y lo que se vendió al final del día

Entrevistador:

4. ¿Con qué frecuencia le pasa que se queda sin un producto y se da cuenta ya cuando un cliente lo pide?

Cliente:

No pasa muy seguido, pero si llegan a ver ocasiones en los que un día se pide mucho un producto y este se acaba muy rápido por lo que nos quedamos sin

Entrevistador:

5. ¿Ha pasado que compra productos que todavía tenía?

Cliente:

Sí. Y lo peor es que después no se venden y se quedan ahí guardados.

Entrevistador:

6. ¿Cómo cree que esto ha afectado sus ventas o ingresos?

Cliente:

Claro que afecta. Si no tengo un producto pierdo la venta, y si compro de más y no se esto igual genera pérdidas.

Tercera Entrevista Explorando soluciones

Buenos días señora Magaly el día de hoy queremos realizar una nueva entrevista para abordar algunas posibles soluciones, para conocer su opinión y los requisitos que usted considera necesarios para el principal problema del negocio.

Entrevistador:

1. ¿Ha pensado en tener un sistema que le ayude con eso? Que le diga qué hay, qué falta, y le avise antes de que algo se agote.

Cliente:

Sí, pero siempre pensé que eso era para negocios más grandes o complicados de usar.

Entrevistador:

2. Si existiera un sistema hecho justo para usted, ¿qué cosas le gustaría que pudiera hacer?

Cliente:

Registrar los productos, avisarme cuando algo se esté acabando, poder actualizar lo que tengo, y que sea fácil de manejar.

Entrevistador:

3. ¿Le gustaría poder ver reportes o resúmenes de cómo va su inventario?

Cliente:

Sí, eso sería buenísimo. Me ayudaría a tomar mejores decisiones cuando se quiere adquirir nuevos productos.

Entrevistador:

4. ¿Preferiría que solo usted o alguien más tenga acceso a ese sistema?

Cliente:

Solo yo, o alguien de confianza. No cualquiera.