**Cuestionario**

**Gestión de la empresa**

1. ¿Cómo está organizado el almacén? (si tiene)
   1. Almacén interior pequeño
   2. Almacén exterior mediano
   3. Almacén exterior grande
2. ¿Cómo se gestiona el almacén?

Mediante stock

1. ¿Cuál es la cadena de procesos que realiza un pedido una vez se realiza el pago?

Una vez confirmado el pedido (aceptado), nosotros mismos gestionando el pedido, recogiendo los productos incluidos en este y empaquetarlos (en preparación). Una vez el pedido está preparado se avisa a la empresa de transporte y esta lo recoge en nuestras instalaciones (enviado), una vez el pedido ha llegado a la central más cercana a la dirección de destino se notificará al usuario de que su pedido será entregado ese mismo día (en reparto). Por último, el pedido se entrega al usuario (entregado).

1. ¿Trabajáis con empresas de transporte/paquetería? ¿Cuáles?

NACEX

1. ¿Disponéis actualmente de alguna página web? ¿Habéis tenido una anteriormente?

No tenemos ninguna página web. En su día intentamos introducirnos en el negocio online, pero la página no funcionaba muy bien y decidimos dejarlo para otro momento.

**Actividad de la empresa**

1. ¿Qué tipo de servicios ofrecéis?

Ofrecemos una gran cantidad de servicios como por ejemplo reparación de teléfonos móviles y la compraventa de estos. A parte vendemos todo tipo de complementos

1. ¿Cuál es el servicio que más solicitan vuestros clientes?

Reparaciones de teléfonos móviles y todo lo relacionado con esto.

1. ¿Cómo se registran las ventas?

Cada mes creamos un Excel, donde vamos apuntando toda la información de venta y quien lo compra.

1. Con qué frecuencia actualizáis vuestros productos

Conforme salgan nuevos productos al mercado

**Gestión con los clientes**

1. ¿A qué público está enfocado vuestro producto? Seleccione una o más.

a) Personas de 0 - 15 años

b) Personas de 15 - 40 años

c) Personas de 40 - 65 años

d) Personas de +65 años

1. ¿Qué datos se almacenan de los clientes? ¿Cómo?

A la hora de registrarse solicitamos el nombre, teléfono, dirección, DNI y correo electrónico.

1. ¿Qué cantidad de clientes manejáis al día?

Entre 20 y 30.

1. Del 1 al 10 cómo opinas que son las gestiones de incidencias que ocurren en el día a día (1 muy mal - 10 excelente).

8

**Empleados**

1. ¿Cuál es el tamaño de su plantilla?

9 personas.

1. ¿En qué departamentos se divide tu plantilla?

Técnicos, vendedores, mozos de almacén, encargados.

1. Del 1 al 10, ¿qué nivel de conocimientos en informática manejan sus empleados?

6