

Entrevista:

1. ¿Cuál es el perfil típico de sus clientes (edad, grupos, empresas, etc.)?

Nuestros clientes típicos tienen un rango de edad de entre 20 y 45 años. El personal encargado, en su mayoría, es de mayor edad.

2. ¿Cuáles son los días y horarios de mayor afluencia de clientes?

Los días de mayor afluencia de clientes son viernes, sábados y domingos.

3. ¿Cómo gestionan actualmente las reservas (por teléfono, en persona, online)?

Actualmente, gestionamos las reservas a través de una línea telefónica y mediante hojas de cálculo en Excel, las cuales son utilizadas por cada operador.

4. ¿Qué problemas o inconvenientes han encontrado con el sistema de reservas actual?

Los problemas principales con el sistema de reservas actual incluyen el hecho de que cada operador utiliza su propio archivo de Excel, lo que puede dar lugar a errores en la anotación de clientes. Además, el propietario no tiene la capacidad de verificar de manera remota si un cliente ha asistido o no.

5. ¿Cómo manejan actualmente las cancelaciones y reembolsos de reservas?

Las cancelaciones y modificaciones de reservas se gestionan cambiando el turno del cliente.

6. ¿Qué características consideran esenciales para el nuevo software de reservas?

Consideramos esencial que el nuevo software permita generar informes sobre las ganancias en intervalos de tiempo específicos, por ejemplo, entre julio y noviembre.

7. ¿Desean que el sistema permita a los clientes pagar en línea al momento de la reserva?

Sí.

8. ¿Necesitan que el software gestione la disponibilidad de equipos y accesorios de paintball?

Sí, el software debe gestionar la disponibilidad de equipos y accesorios, como la cantidad de balas y cartuchos.

9. ¿Les gustaría incluir opciones de reserva para eventos especiales (cumpleaños, eventos corporativos, etc.)?

Sí, nos gustaría incluir opciones de reserva para eventos especiales, por ejemplo, paquetes de cumpleaños que incluyan 250 balas.

10. ¿El software debe incluir opciones para descuentos y promociones?

Sí, el software debe permitir aplicar descuentos y promociones, como un 11% de descuento para grupos de más de 20 personas, un 20% de descuento si se asiste tres días a la semana, una recarga gratis y un 10% de descuento si se permanece todo el día.

11. ¿Qué tipo de interfaz prefieren que tenga el software (sencilla, interactiva, etc.)?

Preferimos una interfaz sencilla e intuitiva.

12. ¿Cómo debería ser el proceso de reserva desde el punto de vista del cliente?

El proceso de reserva debería permitir al cliente ver listas y precios, registrarse en la página, realizar la reserva, efectuar el pago y recibir un correo de confirmación.

13. ¿Les gustaría que el software envíe recordatorios y confirmaciones por correo electrónico o SMS?

Sí.

14. ¿Qué expectativas tienen respecto a la facilidad de uso del software para sus empleados?

Esperamos que el software sea sencillo y básico, de modo que cualquier empleado pueda comprenderlo fácilmente.

15. ¿Quieren que el sistema tenga una función de chat en vivo para asistencia al cliente?

Sí.

16. ¿Qué tipo de reportes o análisis les gustaría obtener del sistema?

Nos gustaría obtener reportes y análisis que comparen datos entre diferentes fechas.

17. ¿Cuál es el presupuesto aproximado para el desarrollo de este software?

El presupuesto aproximado para el desarrollo del software es de \$5,000 USD.

18. ¿Qué plazos manejan para tener el software completamente operativo?

El plazo previsto es de un mes para tener el software al menos funcional a nivel de producción, con la posibilidad de actualizaciones escalables hasta su completa implementación.