

Técnicas de recolección de datos
Análisis de resultados estadística descriptiva

Juan José Rojas Morales
Ramos Sierra José Manuel
Hurtado Juan Sebastián
Fernández Daniel Alejandro

Programa de formación: Análisis y desarrollo de software

Instructor: Sandra Milena Peñaranda
Ficha: 2900606

Fecha: 13 de marzo de 2024
Bogotá D.C

Entrevista

Objetivo general

Se realizó una entrevista a los dueños de la barbería Blessing para saber a profundidad ¿cuál es el problema que presentan?. La entrevista se realizó con las siguientes interrogantes:

1. ¿Qué dificultades se presentan en la barbería?

RTA: Registramos problemas recibiendo clientes que llegan de imprevisto, ya que siempre tenemos turno y le damos una hora aproximada de espera pero no casi todos la toman.

2. ¿Cómo gestionan las citas de la barbería?

RTA: Por el momento estamos manejando las citas por llegada a lo largo del día y en citas por medio de WhatsApp.

3. ¿Qué dificultades presentan con la gestión de las citas en la barbería?

RTA: Se presentan momentos donde la barbería está muy ocupada con la cantidad de clientes que llegan, esto causa que haya pérdidas ya que las personas que se encuentran en espera, se impacientan por no poder ser atendidos y como resultado se retiran del establecimiento

4. ¿Cuántos clientes reciben a la semana aproximadamente a la semana?

RTA: Alrededor de 25 a 30 personas a la semana.

5. ¿Los clientes encuentran fácilmente el lugar exacto de la barbería?

RTA: Cada cliente que ha estado en el establecimiento podrá ver la dirección exacta de la barbería y en la página habrá un mapa donde fácilmente nos podrán encontrar, pueden contactarnos por si alguna duda sobre el caso

6. ¿Cómo usarías la retroalimentación de los clientes para mejorar el servicio en la barbería?

RTA: Los comentarios de los clientes nos dicen en qué cosas se pueden mejorar y cómo podemos hacer que la experiencia en la barbería sea aún mejor.

7. ¿Qué cree que es más importante para el cliente tanto en el sistema como en la barbería?

RTA: Que se sienta seguro de su elección y hacerle saber que puede tener la total confianza de que la atención que se le brindará será de calidad

Conclusión

La barbería enfrenta desafíos con la gestión de citas, especialmente con clientes que llegan sin cita previa. Implementar un sistema de citas estructurado y utilizar la retroalimentación de los clientes para mejorar el servicio son cruciales para garantizar la satisfacción del cliente y aumentar la confianza en la elección del establecimiento.

Tomando en cuenta las respuestas de los dueños de la barbería Blessing planteamos desarrollar un sistema de información encargado de la gestión de citas de la barbería.

