1. Encuesta de no más de 10 preguntas (genéricas, sin tanto detalle)
2. Dos entrevistas de no más de 20 preguntas (acá sí un poco mas de detalle)
3. Narrativa con las respuestas

Y ahora alguno tips que tiró Gabriel:

* Armar la narración primero.
* Enfocarse en preguntas que se basen en lo siguiente:
  + Donde?
  + Qué?
  + Cómo?
  + Quién?
  + Cuánto?
  + Cuándo?
  + “Por qué?” no cuenta, porque en teoría vos no vas a “cuestionar” al cliente.
* Y algunos ejemplos de preguntas en sí:
  + Cómo venden los productos? Mediante el personal que trabaja en el área de ventas (esta es como mas genérica)
  + Como se atienden a los clientes? (y acá si, es un poco más específica, porque te genera una respuesta por ahí mas interesante)
  + Que tipo de producto comercializa? A, B, C, otros (se pueden hacer multiple choice)
  + Cuántos empleados trabajan en la librería?

1. En que área de la empresa trabaja?

|\_| Ventas

|\_| Compras

|\_| Administración

|\_| Contabilidad

|\_| Pago a proveedores

|\_| Gerencia

1. Ud es estudiante o graduado?

|\_| Graduado

|\_| Estudiante

|\_| Abandonado Secundario

|\_| Abandonado Terciario

|\_| Abandonado Universitario

1. cual es el proceso que le demora más tiempo?

|\_| Pagos a proveedores

|\_| Cobranzas

|\_| Control de stock

|\_| Atención a clientes

|\_| Facturación

1. Piensa que el sistema va a mejorar su trabajo diario?

|\_| Si

|\_| No

|\_| Un poco de acuerdo

1. Actualmente cree que el stock de productos se procesa de una manera ordenada?

|\_| Si

|\_| No

|\_| Podría mejorar

1. Que tipo de productos son los mas comercializados

|\_| Arte

|\_| Oficina

|\_| Colegio

|\_| Sellos y facturas

1. El envío de productos a domicilios y empresas se gestiona de manera ordenada?

|\_| Si

|\_| No

|\_| A veces

|\_| A menudo se produce con deficiencias

|\_| Siempre algo sale mal

1. Cree que el cliente podría comprar a través de la web sin tener que hacerse presente físicamente o por teléfono?

|\_| Si

|\_| No

|\_| Lo veo complicado

1. Realiza fotocopias de las facturas y donde las guarda?
2. Los pedidos actualmente como los gestionan?
3. Han tenido reclamos de clientes? Son frecuentes?

CUESTIONARIO