



Gaes 3    Ficha:2558726

Integrantes:

Camila Medina

María Andrade

Nikol Ramírez

Santiago Moreno

## Entrevista Realizada para la Realización del Proyecto BAI

### 1. ¿Cómo gestionan el historial?

**Respuesta Dada:**

Al no tener un sistema que guarde la información del historial, lo gestionan por medio de una agenda donde escriben el proceso que cada cliente requiere.

## **2. ¿Cómo manejan la atención al cliente?**

**Respuesta Dada:**

Por medio de sus dispositivos móviles utilizando whatsapp.

## **3.¿Qué dificultades presentan a la hora de agendar una cita?**

**Respuesta Dada:**

En ocasiones se les dificulta atender a dos clientes al mismo tiempo.

## **4. Debido a la carencia de un sistema que les ayude a controlar las tareas por hacer ¿Cómo evitan confusiones con el agendamiento?**

**Respuesta Dada:**

Escriben el nombre del cliente, el numero de contacto y la fecha y hora de la cita en un cuaderno.

### **5. ¿Por qué se les dificulta mantener controlada las ventas de productos?**

**Respuesta Dada:**

Porque disponen de poco tiempo para poder registrar las ventas que se hacen.

### **6. En caso de que el cliente cancele la cita ¿qué hacen?**

**Respuesta Dada:**

En este caso tachan de la agenda la cita o reservan la cita para otro cliente que la necesite para esa misma fecha y hora.

### **7. Cuando el cliente quiere posponer una cita ¿Qué impactos tiene la agenda de citas?**

**Respuesta Dada:**

Causa descontrol en la agenda.

### **8. ¿Con que consideran que tienen mayor problema?**

**Respuesta Dada:**

Con la falta de un sistema que gestione las citas, inventario, atención al cliente y las ventas que realizan de los productos,

### **9. ¿Cuál es la causa de que algunos productos no estén disponibles?**

**Respuesta Dada:**

Una de las principales causas es el descontrol que se genera por carecer de un sistema que los ayude con el control del inventario.

### **10. ¿Qué es lo que más le ha causado inconvenientes?**

**Respuesta Dada:**

El descontrol de las actividades debido a que las manejan en libretas y no en un sistema.

## Imágenes

