



GUÍA PARA LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

OBJETIVO DE ESTA GUÍA: Adquirir información que le sea relevante a los clientes clave de la empresa BPM de México para el diseño de un cuestionario bien definido.

- Número 1 a la 8 sobre el estado de la relación actual entre la empresa y el cliente.
1. ¿Cómo fue el primer contacto que tuvo usted con algún empleado de la empresa?
 2. ¿Le agrado el trato que se le dio por parte de los empleados de la empresa?
 3. ¿Recomendaría una mejora en la atención a su persona, qué sugerencias le daría a la empresa BPM de México en cuanto al trato a sus clientes?
 4. ¿Le gustaría que la empresa estuviera más en contacto con usted o recibir un trato especial, por qué?
 5. ¿Le gustaría que la empresa estuviera en contacto con usted para proporcionarle información acerca de nuevos servicios, artículos y soluciones tecnológicas que puedan ser productivas para su organización?
 6. Le gustaría que la empresa BPM de México contara con un medio de comunicación directo, rápido y fácil de usar para recibir respuestas ante las dudas que tenga en determinado momento acerca del sistema que le fue proporcionado por la misma?



7. ¿Qué factor considera fundamental para que usted le sea fiel al servicio o producto de una empresa?
8. ¿Qué aspecto le pueden agregar valor a la relación que usted tiene con la empresa (comunicación directa, nuevos servicios, promociones u otra)?
 - Número 9 a 15 abarcara el grado de satisfacción del cliente en base al servicio o producto proporcionado.
9. ¿Qué servicios o productos ha adquirido o requerido de la empresa BPM de México?
10. ¿Qué servicios o productos le gustaría recibir por parte de la empresa, además de los que cuenta?
11. ¿El servicio o producto proporcionado cubrió sus expectativas?
12. ¿La forma y el tiempo de entrega es adecuada?
13. ¿La asesoría que se le dio para operar el sistema suministrado por BPM de México en su empresa fue clara y precisa, considera que se debe de ampliar el contenido de la misma?
14. Encuentra alguna desventaja en la forma en que provee sus servicios la empresa BPM de México, tiene alguna queja en particular?
15. ¿Qué solución le recomendaría a la empresa BPM de México para evitar que se presente de nuevo?



- Número 16 a 20 tratarán la perspectiva que tiene el cliente en relación a diversos aspectos de la empresa.

16. ¿Cómo se enteró de la existencia de esta empresa?

17. ¿Cree usted que la empresa cuenta con los medios publicitarios necesarios?

18. ¿Estaría dispuesto a dar información más detallada de su empresa para que BPM de México busque alternativas para buscar mejoras para la misma?

19. ¿En base a su experiencia con BPM, volvería a solicitar sus servicios?

20. ¿Estaría dispuesto a dar información más detallada de su empresa para que BPM de México busque alternativas para buscar mejoras para la misma?