

Apéndice C. Entrevista Gerentes.

1. ¿Qué tipos de servicios ofrecen a los clientes además de la exhibición de película?

2. Aproximadamente ¿Cual es el porcentaje de ingresos que tienen en el áreas de A&B, en relación con la asistencia a la salas (compra de boletos)?

3. ¿Cómo se maneja el área de A&B, por divisiones, categorías, secciones o por parte del complejo se tiene otros tipo de segmentación?

4. ¿Cómo se manejan los alimentos, cuenta con concesiones o hay otra manera?

5. Si su respuesta fue si ¿Qué tipos de concesiones se maneja en el área de alimentos y bebidas?

6. De los productos que maneja ¿Cuál es el que más se consume?

8. ¿Reciben algún tipo de retroalimentación por parte de los clientes en cuanto a los alimentos que ofrecen?

7. ¿Cuál o cuales son las sugerencias que reciben por parte de los clientes para mejorar el servicio en el área de A&B?

9. ¿Qué tipo de seguimiento se le da a las sugerencias de los clientes?
