



ANEXO 12

ENTREVISTA CON LOS CLIENTES

Objetivo: Conocer las necesidades del cliente e Identificar el valor agregado que percibían los clientes sobre la empresa Grúas y Asistencia Guadalupe.

Método: entrevistas personales vía telefónica

Preguntas: debido a que en una entrevista por teléfono no se cuenta con un largo tiempo para efectuar la entrevista, el número de preguntas fueron 4, con las cuales se trato de englobar la información requerida.

1. ¿Que es lo requieren de un servicio de grúa?
2. ¿Que es lo que recibe de la empresa en base a esos requerimientos?
3. ¿Por que solicitan los servicios de la empresa Grúas y Asistencia Guadalupe y no otros?
4. ¿Que les transmite la empresa (sentimientos)?