

Anexos Técnicos

Anexo A.

Formato entrevista investigación con clientes



Formato Entrevista a clientes		
Fecha inicio: 12/03/2025	Fecha fin: 30/05/2025	Versión 01

1. En una escala de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿Cómo evaluaría su experiencia general y relación comercial con ascensores Catán?
2. En una escala de 0 a 10, siendo 0 muy poco probable y 10 muy probable ¿Qué tan probable es que recomiende ascensores Catán a un amigo o colega?
3. ¿Ha tenido algún inconveniente con ascensores Catán?
4. ¿Con cuál de las siguientes áreas tuvo el inconveniente?
5. En una escala de 1 a 5 siendo 1 muy difícil y 5 muy fácil, ¿Qué tan fácil resultó interactuar con nuestra empresa para solucionar su problema?
6. Nos podría contar rápidamente ¿Cuál fue su inconveniente?

Anexo B.*Formato entrevista estructurada*

Formato Entrevista		
Fecha inicio: 24/05/2025	Fecha fin: 30/05/2025	Versión 01

1. Nombre
2. Cargo que desempeña
3. Años en la posición
4. Cómo aseguras que la experiencia del usuario sea fluida desde la interacción inicial hasta el uso del ascensor
5. Mencióname los elementos esenciales que consideres primordial para mejorar la experiencia del usuario en el servicio de ascensores. ¿Estos están siendo aplicados hoy en día en la organización?
6. Con qué dificultades te encuentras hoy en día en la gestión de la experiencia al cliente desde tu posición
7. ¿Consideras que hay que fortalecer la experiencia del cliente en la empresa?

Anexo C.

Formato comprimido Customer Journey Map



Formato Entrevista		
Fecha inicio: 07/06/2025	Fecha fin: 29/08/2025	Versión 01

1. En una escala de 1 a 5, ¿Cómo cree usted que el cliente calificaría el proceso de atención de solicitud de oferta de OTIS?
2. ¿Qué mejora sugiere?
3. ¿En cuánto considera usted que su cliente debería recibir respuesta a la solicitud?
4. ¿En cuánto tiempo en días debe su cliente recibir la oferta comercial solicitada?
5. Luego de presentada la oferta comercial, su cliente, ¿Qué pasos sigue después de presentar la oferta?
6. ¿A cuánto tiempo hace una llamada de seguimiento?
7. ¿Cada cuánto hace seguimiento al cliente?
8. En una escala de 1 a 5 ¿Cómo cree usted que su cliente calificaría el proceso de negociación de la oferta comercial con OTIS?
9. ¿Cuánto tiempo dura el proceso de negociación, Desde que le cotiza a su cliente, hasta que recibe una respuesta final de adjudicación o perdida?
10. En la etapa final de negociación, cuando el cliente le da un periodo específico para cerrar el negocio, ¿normalmente cuánto se demora?
11. En una escala de 1 a 5 ¿Cómo cree usted que el cliente calificaría el proceso de respuesta para el cierre de negociación / adjudicación de OTIS?
12. ¿Cuál cree usted, debe ser la duración del proceso de adjudicación?
13. En una escala de 1 a 5 ¿Cómo cree usted que su cliente calificaría el proceso de negociación de la oferta de OTIS?
14. ¿Cuál considera usted ser la duración de la negociación de la oferta?



Formato Entrevista		
Fecha inicio: 07/06/2025	Fecha fin: 29/08/2025	Versión 01

15. Posterior a la negociación, ¿Cuánto considera usted que debe durar la legalización y perfeccionamiento del contrato?
16. En una escala de 1 a 5 ¿Cómo cree usted que su cliente calificaría el cumplimiento de tiempos establecidos por usted y ASCENSORES CATÁN para la intervención técnica a los equipos ?
17. En una escala de 1 a 5 ¿Cómo cree usted que su cliente calificaría el espacio para la resolución de dudas durante el proceso constructivo de ASCENSORES CATÁN?
18. En caso de que el cliente tenga dudas ¿Cuál ha sido su tiempo promedio de respuesta de estas dudas?
19. En una escala de 1 a 5 ¿Cómo cree usted que su cliente calificaría el proceso de envío de información y apoyo para el proceso de coordinación instalaciones ASCENSORES CATÁN?
20. En una escala de 1 a 5 ¿Cómo cree usted que el cliente calificaría el proceso de acompañamiento en la revisión de las características contratadas contra características entregadas por parte de ASCENSORES CATÁN?

