

## **Ejecución del análisis del entorno**

Identificación de metodologías

### **Entrevistas**

Dirigidas al personal trabajador de Juan Mar

Objetivos de las entrevistas

Objetivo general

Identificar los cuatro factores que hacen parte del análisis del entorno interno como externo, es decir las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del restaurante desde la perspectiva de sus trabajadores.

Objetivo Especifico

Recolectar información proporcionada por parte de todas aquellas personas que integran el restaurante Juan Mar desde el propietario, personal de cocina, servicio al cliente y administración.

Introducción

Buenas tardes, gracias por tomarse el tiempo de participar en esta entrevista mi nombre es Juliana Gómez y estoy trabajando en un proyecto de marketing digital para el restaurante como parte de mi tesis de grado, su opinión es muy valiosa para mí, ya que ustedes son quienes están en contacto directo con nuestros clientes y conocen bien el funcionamiento del restaurante, cabe resaltar que la información proporcionada en esta entrevista es netamente privada, confidencial y no habrá nombre de la persona a la hora del registro de respuestas que se hablen durante la entrevista y que pueden ser clave para la mejora del restaurante. Puede sentirse segura de expresarse de la manera en que desee hacerlo ya que esto no tiene repercusión de ninguna índole, sin embargo, debo informarle que para hacer mas efectivo este proceso y que pueda tener todas las respuestas especificas y al pie de la letra de lo que se puede decir debo grabar la voz que solo se usara para el fin de la transcripción y luego de ello será inmediatamente borrado.

En la entrevista hablare del objetivo.

El objetivo de esta entrevista es recopilar información sobre nuestras fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, esto ayudara a mejorar el servicio y a desarrollar un plan de marketing mas efectivo. Me gustaría que respondiera de manera honesta y abierta no hay respuestas correctas o incorrectas, su perspectiva es importante.

## Posibles preguntas

1. ¿Qué aspectos del restaurante Juan Mar considera son sus mayores fortalezas?  
(Guía: Empecemos a hablar del restaurante, sobre lo que hacemos bien, ¿Cuáles considera son los fuertes del restaurante?)
2. ¿Cuáles crees que son los platos o especialidades que gustan más a los clientes y por qué? (y, al contrario)  
(Guía: Hablemos un poco sobre nuestro menú... ¿Hay alguno que no tenga buena recepción... si, no... por qué?)
3. ¿Qué opina sobre la calidad de los productos y servicios que ofrecemos?  
(Guía: La calidad para los clientes es crucial como percibe la calidad de los productos que utilizamos en cocina)
4. ¿Hay recursos o herramientas que consideres que faltan para mejorar nuestro servicio?  
(Guía: En cuanto a los recursos que tenemos hay algo que les gustaría que se mejorara o se ofreciera para facilitar el trabajo)
5. ¿Han recibido o escuchado quejas o comentarios recurrente por parte de los clientes sobre algún aspecto en particular que se requiera mejorar? ¿Cuáles son los más comunes?  
(Guía: ¿Es importante saber que piensan nuestros clientes, han notado algún tipo de queja, comentario p sugerencia?)
6. ¿Que considera usted que podría ser una amenaza para el restaurante?  
(Guía: Ahora cambiemos a un aspecto más externo)
7. ¿Qué riesgos y oportunidades ve en la implementación de nuevas tecnologías o estrategias de marketing digital para el restaurante?  
(Guía: Con la tecnología en constante evolución que oportunidades y riesgos ve en la implementación de herramientas digitales para el restaurante)
8. Hablemos sobre la presencia en línea ¿qué piensa sobre la idea de tener una pagina web para mejorar la comunicación con nuestros clientes?
9. ¿Si tuviéramos un sistema de pedidos en línea estarían dispuestos a utilizarlo si, no por qué?
10. ¿Qué opina de las instalaciones del restaurante?  
(Guía: Aforo, Espacio para eventos, Parqueadero, fechas especiales)

## Cierre

Este es el final nuevamente agradezco por su tiempo y compartir sus puntos de vista su opinión es importante para ayudar al restaurante en su crecimiento.