

Entrevista exploratoria a clientes efectivos-asiduos de la empresa

Modelo de guía de pautas

<u>Área 1</u> <i>Ocupación, tiempo libre y vacaciones</i>	1.1	Referencia al quehacer diario o trabajo en el que se desempeña actualmente (actividades que realiza y tiempo que le dedica a las mismas)
	1.2	Referencia a las actividades que realiza en el tiempo libre
	1.3	Mención de las personas con las que comparte el tiempo libre
	1.4	Referencia a lo que imagina cuando piensa en vacaciones
	1.5	Mención de los diferentes factores que inciden sobre la selección de alternativas vacacionales
	1.6	Referencia a sus últimas vacaciones (personas con las que viajo, época del año en que realizó el viaje, duración del mismo, actividades llevadas a cabo, lugares a los que concurrió)
<u>Área 2</u> <i>Contacto con la empresa</i>	2.1	Referencia a cómo conoció a la agencia Charata Viajes y Turismo
	2.2	Referencia al conocimiento o no de publicaciones institucionales por parte de la empresa
	2.3	Mención de los canales que utiliza para comunicarse con los representantes de la empresa
	2.4	Calificación de la utilidad de los medios empleados
	2.5	Referencia a la frecuencia con la que se comunica con la empresa
	2.6	Referencia a quién tiene la iniciativa de contacto
	2.7	Referencia a las formas en las que toma conocimiento sobre nuevas propuestas de viajes por parte de la empresa
	2.8	Mención y caracterización del tipo de información que la empresa le envía actualmente
<u>Área 3</u> <i>Servicios adquiridos</i>	3.1	Mención de la cantidad de veces que adquirió los servicios de la empresa
	3.2	Mención de los destinos turísticos a los que viajó con la empresa y a la época del año en que realizó el viaje
	3.3	Calificación de los servicios anexos, secundarios, con los que tuvo contacto en los viajes que realizó con la empresa (hoteles, restaurante, transporte)
<u>Área 4</u> <i>Apreciaciones sobre la empresa</i>	4.1	Referencia al tipo de información que le interesaría recibir por parte de la empresa
	4.2	Mención de los medios considerados más apropiados a tal fin
	4.3	Referencia a la frecuencia con la que le interesaría recibir dicha información
	4.4	Referencia a los aspectos que más valora de la relación que mantiene con la empresa
	4.5	Mención respecto a algún tipo de inconveniente con la empresa
	4.6	Referencia a los aspectos que le gustaría que la empresa mejore u optimice en la relación que mantienen las partes