

## **Anexos**

### **Anexo 1. Entrevista**

**Nombre del cliente**

**Ciudad**

#### **Preguntas cualitativas Exploratorias**

Queremos conocer sus percepciones como cliente – distribuidor de Tronex y entender esto como influye en las decisiones del usuario final.

#### **Preguntas Generales**

1. ¿Qué situaciones hacen que usted como cliente piense en el servicio de Tronex para la comercialización del producto?
2. ¿Qué desea como cliente frente al precio y servicio de Tronex?
3. ¿Qué frustraciones tiene usted como distribuidor de Tronex?

#### **Preguntas de comunicación**

4. ¿Qué fue lo último que escuchó sobre la marca Tronex que lo haya impulsado a comprarla para su distribución?
5. ¿Qué dicen sus clientes sobre la marca Tronex?

6. ¿Qué canales de comunicación considera usted que potenciaría la relación con la marca?

### **Preguntas producto o servicio**

7. ¿Qué fallas le han reportado sus clientes en este tipo de productos?

8. ¿Cómo han influido estas fallas en la selección de las marcas?

9. ¿Qué comentarios tiene respecto a las prácticas y la experiencia técnica del personal de Tronex, que le haya ayudado a solucionar problemas con el producto?

a- ¿Como considera el nivel de conocimiento técnico del personal de Tronex que lo atiende?

b- ¿Qué comentarios tiene frente a ese conocimiento?

c- ¿Como influye ese conocimiento frente a su decisión de compra?

d- Cuento alguna situación en la que el personal de Tronex le haya ayudado a resolver la situación.

10. ¿Qué le hace a usted comprar productos de otras marcas

a- ¿Qué le ofrecen ellos que Tronex no?

b- ¿Qué producto le gustaría que comercialice Tronex que hoy no comercializa?

11. ¿Cuál es el motivo para que usted sugiera este producto?

### **Preguntas Precio**

12. ¿Cómo se alinean los precios de Tronex con sus expectativas y necesidades de los clientes que usted atiende?

13. ¿Qué tan competitivos son los precios de Tronex?

a- ¿Qué hacen que sean competitivos o poco competitivos?

b- ¿Qué elementos adicionales esperaría de Tronex en relación al precio?

### **Preguntas distribución**

14. ¿Indíqueme experiencias poco satisfactorias que haya experimentado frente a la recepción del producto?

15. ¿Qué diferencia la distribución de Tronex de la de los competidores?

a- ¿Qué elementos cree que se pueden mejorar?

16. ¿Qué hacen los competidores que Tronex no?

### **Preguntas de Conclusión**

17. ¿Cuál pila recomendaría a los clientes y por qué?

18. ¿Cuándo un cliente le pregunta por una marca de pilas, que marca usted sugiere?