

<u>ROL ASUMIDO</u>			<u>DATOS ENTREVISTADOR</u>
<u>MODELO SOLICITADO</u>	(7)		
SEAT 131 .....	1		FECHA VISITA : _____
SEAT 127 .....	2		
CHRYSLER 150 .....	3		DIA DE LA SEMANA : _____
SIMCA 1,200 .....	4		
RENAULT 12 .....	5		HORA DE INICIACION : _____
RENAULT 5 .....	6		
FORD FIESTA .....	7		HORA FINALIZACION : _____
DYANE 6 .....	8		
CITROEN GS .....	9		DURACION APROXIMADA : _____
PEUGEOT 504 .....	0		
<u>MODELO QUE SE DESEA CAMBIAR</u>	(8)		VENDEDOR CONTACTADO : _____
<u>Grande</u>			CONCESIONARIO : _____
SEAT 124 D .....	1		DIRECCION : _____
RENAULT 12 .....	2		
<u>Pequeño</u>			POBLACION
SEAT 127 .....	3		Madrid .....
RENAULT 5 .....	4		Barcelona .....
Ninguno .....	5		Bilbao .....
			Valencia .....
			Sevilla .....
			Vigo .....
			Zaragoza .....
			Oviedo .....
			PAMPLONA .....
			VALLADOLID .....
			MÁLAGA .....
			MURCIA .....
			TOLEDO .....
<u>CATEGORIA SOCIO-PROFESIONAL</u>	(9)		
Técnico Administrativo .....	1		
Tornero .....	2		
<u>PREPONERANCIA</u>			
Hombre/Aspectos funcionales .....	3		
Hombre/Aspectos estéticos .....	4		
Mujer/Aspectos estéticos .....	5		
<u>CONCESIONARIO</u>	(10)		
SEAT .....	1		
RENAULT .....	2		
CITROEN .....	3		
CHRYSLER .....	4		
FORD .....			
	(11)	(12)	
Nº DE CONCESIONARIO :			
			ENTREVISTADORES
			1ª : _____
			2ª : _____
			Nº DE CONTROL : _____

(13)

(14) (15)

(16) (17)

(18-19)

(20) (21)

DATOS EXTERNOS DEL LOCAL

SITUACION

- Central moderno .....
- Central clásico .....
- Central parte vieja .....
- Periférico residencial .....
- Periférico bloques clase media..
- Periférico bloques clase obrera
- Periférico viviendas pobres ....
- Periférico carretera .....
- Otros .....

(22)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

LA CALLE ES :

- Sólo residencial, no comercial .
- Residencial con alguna actividad comercial .....
- Residencial con bastante actividad comercial .....
- Zona intensamente comercial ...

(23)

- 1
- 2
- 3
- 4

NIVEL DE TRAFICO

- Muchísimo tráfico .....
- Mucho tráfico .....
- Tráfico regular .....
- Poco tráfico .....
- Muy poco tráfico .....

PEATONAL RODADO

(24)

- |   |   |
|---|---|
| 1 | 6 |
| 2 | 7 |
| 3 | 8 |
| 4 | 9 |
| 5 | 0 |

EL LOCAL OCUPA :

- Un edificio exento exclusivo para él.
- Un edificio exclusivo para él anexo a otros .....
- Planta baja .....
- Varias plantas .....

(25)

- 1
- 2
- 3
- 4

¿Tiene TALLER DE SERVICIO OFICIAL

- Sí .....
- No .....

(26)

- 1
- 2

TIENE EXPOSICION

- Sí .....
- No .....

- 3
- 4

TAMAÑO DE LA EXPOSICION (EN LA PLANTA BAJA)

Largo metros : \_\_\_\_\_

Ancho metros : \_\_\_\_\_

TOTAL estimado m<sup>2</sup> : \_\_\_\_\_

(27) (28) (29)

(30) (31) (32)

(33) (34) (35)

ASPECTO EXTERIOR DEL LOCAL

- Muy lujoso .....
- Lujoso .....
- Buano .....
- Regular .....

(36)

- 1
- 2
- 3
- 4

METROS LINEALES ESCAPARATE FACHADA :

(37) (38) (39)

DATOS INTERNOS

CUIDADO INTERNO

- Locales modernos y limpios .....
- Locales antiguos pero limpios .....
- Locales modernos pero no muy limpios
- Locales antiguos y sucios .....

(40)

- 1
- 2
- 3
- 4

NUMERO DE COCHES EN LA EXPOSICION

(41)

MODELOS DIFERENTES EN LA EXPOSICION

(42) (43)

(44) (45)

(46) (47)

(48) (49)

(50) (51)

(52) (53)

(54) (55)

(56) (57)

CARACTERISTICAS ESPECIALES

1. COCHES CON CHASIS TRANSPARENTE, PLATAFORMA RODANTE, COCHES DESMONTABLES, ETC.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿HAY EXPOSICION DE PIEZAS DE RECAMBIO? (Recambios necesarios)

Sí ..... 1

No ..... 2

3. ¿OFRECERON EL SERVICIO DE PIEZAS DE RECAMBIO? (Para el equipamiento del coche)

Sí ..... 3

No ..... 4

4. ¿HAY EXPOSICION DE ACCESORIOS?

Sí ..... 5

No ..... 6

5. ¿OFRECERON ESE SERVICIO PARA EL COCHE?

Sí ..... 7

No ..... 8

6. ¿HAY EXPOSICION DE LLANTAS O NEUMATICOS?

Sí ..... 9

No ..... 0

7. ¿OFRECERON ESTE SERVICIO?

Sí ..... X

No ..... Y

PERSONAL

8. NUMERO DE PERSONAS A LA VISTA

\_\_\_\_\_

9. DE ELLOS, SE LES VIO ACTUAR COMO VENEDORES

\_\_\_\_\_

10. ¿HABIA OTROS COMPRADORES EN EL LOCAL?

Sí ..... (63) 1

No ..... 2

↓

¿ESTABAN ATENDIDAS?

Sí ..... 3

No ..... 4

Unos atendidos, otros no ..... 5

¿CUANTOS? (Cuentase parejas como uno) (64)

\_\_\_\_\_

(60) ENTREVISTADOR: espere hasta tomar iniciativa, al menos 1/4 de hora.

11. TIEMPO DE ESPERA HASTA CONTACTO INICIAL (65) (66)

MOTIVOS (67)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. FORMA DE CONTACTO CON EL VENEDOR (68)

Vino él y preguntó qué querían ..... 1

Tuvieron que iniciar ellos el contacto ... 2

La persona a la que preguntaron era un vendedor ..... 3

Esa persona llamó al vendedor ..... 4

↳ { Llamó por teléfono o fue a buscarle (no estaba en la sala) ..... 5

Le llamó personalmente (estaba en la sala) ..... 6

Siguieron hablando (o fueron a hablar) junto al coche ..... 7

Les pasó a algún despacho ..... 8

Hablaron sentados en un tresillo o similar ..... 9

Otras \_\_\_\_\_

13. CARACTERISTICAS DEL VENEDOR/AZAFATA (69)

SEXO :

Vendedor ..... 1

Vendedora ..... 2

Azafata (Unif.) ..... 3

EDAD APARENTE :

20 - 24 años ..... 4

25 - 29 " ..... 5

30 - 34 " ..... 6

35 - 39 " ..... 7

40 - 44 " ..... 8

45 - 49 " ..... 9

50 - 54 " ..... 0

55 - 59 " ..... X

60 y más años ..... Y

(58)

(59)

(60)

(61)

(62)

FUMADOR

Sí, cigarrillos .....	(70)
Sí, puros .....	1
Sí, pipa .....	2
No .....	3
	4

OFRECIO CIGARRILLO :

Sí, varias veces .....	5
Sí, una vez .....	6
No .....	7

ESTATURA :

Muy alto/a (más de 1,80)	(71)
Alto (1,70 a 1,80) .....	1
Corriente (1,60 a 1,70) .....	2
Bajo (1,50 a 1,60) .....	3
Muy bajo (Menos de 1,50)	4
	5

ASPECTO :

Obeso, gordo/a .....	6
Atlético/a .....	7
Normal .....	8
Flaco/a .....	9
Muy flaco/a .....	0

VESTIDO, TRAJE :

Muy bien vestido/a .....	(72)
Bien vestido/a .....	1
Aceptablemente .....	2
Mal vestido/a .....	3
Muy mal vestido/a .....	4
	5

EL VESTIDO O EL TRAJE ES :

Muy clásico, muy convencional.	6
Convencional .....	7
Moderno .....	8
Muy moderno .....	9

ES :

OPINION DE :

	ENTRE- VISTADOR	ENTRE VISTADORA
	(73)	
Muy guapo/a .....	1	6
Guapo/a .....	2	7
Corriente .....	3	8
Feo/a .....	4	9
Muy feo/a .....	5	0

SU ACTUACION FUE :

Excesivamente obsequiosa ...	1
Correcta .....	2
Poco correcta, soco .....	3

ES UNA PERSONA

Muy simpática .....	1
Simpática .....	2
Corriente .....	3
Antipática .....	4
Muy antipática .....	5

ES UNA PERSONA

Muy agradable .....	1
Agradable .....	2
Corriente .....	3
Repelente .....	4
Muy repelente .....	5

INICIATIVA EN LA CONVERSACION

Vendedor .....	1
Entrevistador .....	2
Compartida .....	3

FICHA (6) 2

EN SU ACTUACION RESULTO :

Gesticulante, con aspavientos .....	1
Normal .....	2
Hierático, rígido .....	3

FORMA DE EXPRESION :

Con dominio del tema y variedad de argumentos .....	4
Monótona, de rollo aprendido .....	5
Torpe, sin apenas exponer argumentos..	6

OPINION DEL	
ENTRE- VISTADOR	ENTRE- VISTADORA
(74)	(75)
1	1
2	2
3	3
(76)	(77)
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
(78)	(79)
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
(80)	
1	
2	
3	
(7)	
1	
2	
3	

ACTITUDES GENERALES DE VENTA

14. ¿INTENTA OFRECER OTRO MODELO?

(8)  
1  
2

Si .....  
No .....

¿CUAL?

(9) (10)

ARGUMENTO QUE EXPONE

(11)

15. ¿QUE VERSION OFRECE DEL MODELO SOLICITADO?

(12) (13)

(14) (15)

16. ARGUMENTOS CITADOS EN 1ª INSTANCIA: PRESENTACION DEL COCHE SOLICITADO

17. PRECIO DEL VEHICULO (Reproducir literalmente anotaciones) (Especial atención a si ofreció descuentos, cuales y de qué forma)

(16)

(17)

(18)

(19)

(20)

(21)

18. VALORACION DEL COCHE USADO OFRECIDO COMO PARTE DEL PAGO

Límites inferior y superior de la .

(22) (23) (24)

Precio medio :

¿HUBO REGATEO?

(25)

Condiciones de la valoración :

(26)

¿COMPRARIA EL VENDEDOR O EL CONCESIONARIO?

(27)

El vendedor (personalmente) .....  
El concesionario (organización).....

1

2

19. CONDICIONES DE FINANCIACION OFRECIDAS : ALTERNATIVAS SUGERIDAS (Dude entre contado y plazos) (Tipos de financiación) (Reproducir literalmente anotaciones)

(28)

(29)

(30)

20. ¿SE PODRIA PROBAR EL VEHICULO?

(31)

Si, éste .....  
Otra versión .....  
No .....

1

2

3

¿MOTIVOS?

¿CUANDO?

(32)

En el momento .....  
Otro día .....

1

2

¿COMO?

Solo .....  
Acompañado de alguien .....

3

4

Ofreció espontáneamente la prueba .....  
Hubo que preguntarle específicamente .....

5

6

21. ¿LE OFRECÍO ALGUN FOLLETO SOBRE EL VEHICULO O HUBO QUE PEDIRLO?

Le ofreció .....  
 Hubo que pedirla .....

¿ENTREGO?

Sí .....  
 No .....

MOTIVOS :

(33)

1  
2

3  
4

(34)

22. ARGUMENTOS EMPLEADOS PARA ACONSEJAR VENTA

Aspectos económicos

- Precio compra .....
- Consumo gasolina .....
- Gasolina normal 900 oct. ....
- Es modelo Diesel .....
- Impuestos .....
- Declaración renta .....
- Coste mantenimiento .....
- Coste reparación .....
- Lo que le damos por el usado .....

	MUCHO ENFASIS	CITADO	NO CITADO
	(35)	(38)	(41)
1	1	1	1
2	2	2	2
3	3	3	3
4	4	4	4
5	5	5	5
6	6	6	6
7	7	7	7
8	8	8	8
9	9	9	9

Aspectos funcionales estéticos

- Es pequeño .....
- Fácil de aparcar .....
- Puerta atrás .....
- Break 5 puertas .....
- Cuatro puertas .....
- Visibilidad .....
- Capacidad, amplitud .....
- Carga .....
- Maletero .....
- Coche práctico .....
- Aire acondicionado .....

	(36)	(39)	(42)
1	1	1	1
2	2	2	2
3	3	3	3
4	4	4	4
5	5	5	5
6	6	6	6
7	7	7	7
8	8	8	8
9	9	9	9
0	0	0	0
X	X	X	X

Aspectos lúdicos

- Modelo deportivo .....
- Línea estética .....
- Acabado, terminado .....
- Color .....
- Comodidad .....
- Lujo .....
- Asientos .....
- Confort .....
- Buena chapa .....
- Antirrobo .....
- Descapotable .....
- Buenos parachoques .....

	(37)	(40)	(43)
1	1	1	1
2	2	2	2
3	3	3	3
4	4	4	4
5	5	5	5
6	6	6	6
7	7	7	7
8	8	8	8
9	9	9	9
0	0	0	0
X	X	X	X
Y	Y	Y	Y

Calidades funcionales en ruta

- Estabilidad .....
- Seguridad .....
- Suspensión .....
- Dirección .....
- Potencia .....
- Reprise .....
- Cilindrada .....
- Manejabilidad .....
- Insonorización .....
- Amortiguación .....

MUCHO ENFASIS	CITADO	NO CITADO
(44)	(47)	(50)
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9
0	0	0

Detalles mecánicos

- Buen motor .....
- Fácil de reparar .....
- Limpiafaros .....
- No necesita agua .....
- Tipo tracción .....
- Frenos .....
- Caja de cambios .....
- Refrigeración .....
- Cinco marchas .....
- Automático .....
- Mecánica .....

(45)	(48)	(51)
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9
0	0	0
X	X	X

Otros conceptos

- Plazo entrega .....
- Garantía marca .....
- Servicio post-venta .....
- Buen resultado, duración .....
- Modelo nuevo .....
- Calidad .....
- Más coche .....

(46)	(49)	(52)
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7

OTROS ARGUMENTOS

\_\_\_\_\_ (53)

\_\_\_\_\_ (54)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

23. CONTRA-ARGUMENTACION FRENTE A ASPECTOS DEBILES

(Anote respuestas a cada punto débil. Tengan en cuenta la tarjeta de puntos debiles del modelo de que se trate que deben Vds. haber empleado)

Punto débil (Anotar) : \_\_\_\_\_

ARGUMENTOS : \_\_\_\_\_

(55)	(56)
	(57)

4. <u>Punto débil 2</u> : (Anotar) _____	(58)	(59)	
Argumentos : _____ _____		(60)	
<u>Punto débil 3</u> : (Anotar) _____	(61)	(62)	
Argumentos : _____ _____		(63)	
<u>Punto débil 4</u> : (Anotar) _____	(64)	(65)	
Argumentos : _____ _____		(66)	
<b>21. ACTITUD FRENTE A LA COMPETENCIA</b>		(67)	
La mencionó espontáneamente .....		1	
No la mencionó espontáneamente .....		2	
<u>¿CUAL?</u>	(68)	(69)	
_____ _____	(70)	(71)	
ARGUMENTOS EMPLEADOS FRENTE A LA COMPETENCIA :			
<u>Modelo A</u> (Anotar) : _____	(72)	(73)	
Argumentos : _____ _____		(74)	
<u>Modelo B</u> (Anotar) : _____	(75)	(76)	
Argumentos : _____ _____		(77)	
<b>25. ¿EN ALGUN MOMENTO LA CONVERSACION SE LLEVO EN UN DESPACHO PRIVADO?</b>		(78)	
Sí .....		1	
No .....		2	
(En caso afirmativo)			
<u>¿EN QUE PARTE DE LA ENTREVISTA?</u>			
_____ _____			
<b>26. ¿GRABO LA CONVERSACION?</b>			
Sí .....		3	
No .....		4	

27. OTROS COMENTARIOS : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

28. EN SINTESIS, ¿DIRIAN VDS. QUE LA ACTUACION DEL VENDEDOR AL ARGUMENTARLES SOBRE EL MODELO HA SIDO...

- ... MUY CONVINCENTE? .....
- ... BASTANTE CONVINCENTE? .....
- ... POCO CONVINCENTE? .....
- ... NADA CONVINCENTE? .....

- |      |
|------|
| (79) |
| 1    |
| 2    |
| 3    |
| 4    |
| 5    |
| 6    |
| 7    |
| 8    |
| 9    |
| 0    |

29. ¿EL VENDEDOR LES DIO SU NOMBRE...

- ... AL PRESENTARSE? .....
- ... EN EL TRANSURSO DE LA ENTREVISTA?..
- ... AL DESPEDITSE? .....
- ... No se identificó .....

30. ¿ENTREGO SU NOMBRE EN TARJETA O FOLLETO?

- Sí .....
- No .....

RESUMEN ENTREVISTA :