

GUÍA DE ENTREVISTA DE DIAGNÓSTICO

UNIVERSIDAD
EAFIT[®]

GUÍA DE ENTREVISTA DE DIAGNÓSTICO

Momento 1: Contexto / Historia de la empresa

- ¿Cómo se llama la empresa?
- ¿A qué industria o sector pertenece?
- ¿A qué se dedica la empresa? ¿Cuál es su actividad principal?
- ¿Tiene varias líneas de productos o servicios? ¿Cuáles?
- ¿Cómo es el proceso general de la actividad principal del negocio?
 - Describa las principales etapas de cómo funciona el negocio, especificando aquellas que constituyen el negocio central y aquellas que son de apoyo.
- ¿Por qué lo hace? ¿Cuál es el propósito de la empresa?
- ¿Quién la fundó?
- ¿Hace cuánto tiempo?
- ¿Cuál ha sido el camino recorrido hasta llegar donde están?

Momento 2: Estrategia competitiva

- ¿Quién es el cliente?
 - Especifique si es *Business to Business* (B2B) y/o *Business to Consumer* (B2C).
 - Diferencie entre cliente, usuario y consumidor final.
- ¿Qué dolor o necesidad le alivia o le satisface la empresa a sus clientes?
- ¿Cuál cree que es la percepción que tienen sus clientes de la empresa?
- ¿Ha habido clientes usuales que han dejado de comprar? ¿Por qué?
- ¿Tiene identificados a sus competidores? ¿Cuáles son?
 - Explique las diferencias entre los competidores directos y los indirectos.
 - Descríbalas.
- ¿Qué hace a esta empresa mejor que la competencia?
 - ¿Por qué un cliente hoy le compra a esta empresa y no a otra?
- ¿Qué hace a la competencia mejor que esta empresa?
 - ¿Por qué un cliente hoy le compra a la competencia y no a esta empresa?
- ¿Considera que la empresa vende o a la empresa le compran?
- ¿Cuántos clientes tiene la empresa actualmente?
 - ¿Cómo participan en sus ventas?

GUÍA DE ENTREVISTA DE DIAGNÓSTICO

- ¿Hay algún cliente del que dependan en gran medida los ingresos de la empresa?
- Al momento de negociar, ¿quién influye más sobre el precio final: su cliente o usted?
- ¿Cuántos proveedores tiene la empresa actualmente?
 - ¿Cómo participan en sus compras?
 - ¿Hay algún proveedor del que dependa en gran medida la operación de la empresa?
 - Al momento de negociar, ¿quién influye más sobre el precio final: su proveedor o usted?
- ¿Tiene identificados los productos o servicios con los que su cliente reemplazaría lo que hoy la empresa le satisface? ¿Cuáles son?
- ¿Qué tan fácil o difícil es entrar en esta industria? ¿Debido a qué?
- ¿Qué tan intensa es la competencia en esta industria (desleal, ilegal, etc.)?

Momento 3: Situación financiera

- ¿Cómo se vienen comportando las ventas?
 - ¿Identifica alguna tendencia que estén presentando?
 - ¿Cuál es el porcentaje de ventas de contado y cuál el de ventas a crédito?
- ¿Conoce cuál es el margen de contribución de los productos?
- ¿Se tiene identificado el punto de equilibrio?
 - ¿Las ventas permiten cubrir la totalidad de las obligaciones?
- ¿Alguna vez la empresa se ha visto corta para pagar la nómina de los empleados?, ¿o se ha atrasado en el pago de esta?
- Al final del mes, ¿la empresa da utilidad o da pérdidas?
- Cuando la empresa requiere capital, ¿cómo se financia?
- ¿A cuánto ascienden las deudas de la empresa actualmente?
- ¿A cuántos días en promedio paga la empresa a los clientes?
- ¿A cuántos días en promedio paga la empresa a sus proveedores?
- ¿Mantienen inventario? ¿Cuánto, aproximadamente?

Y una última pero fundamental pregunta:

¿Qué no le hemos preguntado que usted considera vital para el desarrollo de su negocio?