

## Cuestionario – Shapers

Definimos al shaper como el actor que fabrica equipamiento para el deporte del surf y al cual lo afectan variables tales como: transporte, clima, equipamiento o indumentaria, aprendizaje, seguridad, Infraestructura, mercado de experiencias, financiación, la ciudad.

Es proveedor de equipamiento como tablas, trajes, etc; se mueve de un lugar a otro para surfear; posee conocimientos extensos del deporte; convive con el entorno y naturaleza; trata de maximizar la experiencia del surfing al máximo para sus clientes; posee un conocimiento extenso sobre los distintos tipos de cliente y sus necesidades; tiene un perfil de artesano; se ve a si mismo con estilo propio; convive con otros oferentes de productos y servicios; toma riesgos; aspectos exógenos lo afectan y pueden condicionarlo

### 1) Transporte

a. ¿Qué importancia le da al transporte como parte de la actividad del surf?

Mucha importancia

b. ¿Qué relevancia tiene en el producto/servicio que usted ofrece?

(movimiento de equipos y tablas – disponibilidad)

Tiene un costo muy elevado

c. ¿Posee transporte propio? ¿De no tenerlo, en que medio llega a la playa para surfear?

Poseo transporte propio.

Describe su experiencia en transporte entre el clima y el negocio.

### 2) Clima

a. ¿Qué influencia tiene el clima en la práctica del deporte y su negocio?

Cuanto mas calor mas gente lo practica

b. ¿Cuáles factores provee Mar del Plata ante distintas formas climáticas para con el surf?

El clima en mar del plata es muy variado, se pueden presentar muchas ormas climaticas en el mismo dia y dentro de la temporada

### 3) Equipo de surf: tabla, traje, accesorios

a. ¿Es fácil conseguir el equipo de surf? ¿Qué cree usted?

Si, es fácil. Hay mucha variedad de opciones

b. ¿Considera que hay amplitud de calidad y precio?

Si Hay de todo

c. ¿Como califica la industria nacional?

Varia, hay diferentes calidades según los materiales la experiencia del shaper

d. ¿Prefiere equipos importados?

La gente prefiere importados, y yo personalmente para trabajar uso materiales importados

e. ¿Qué tan determinante es el equipo y su calidad o especificidad para la experiencia de surf de sus clientes?

Influye mucho para que las tablas duren y para mejorar en el deporte

f. ¿Qué factores inciden en su negocio en todo sentido?

La economía del país, el tipo de cambio y la política de importación

#### 4) Financiación

a. ¿Cómo financia su actividad y cuáles son los principales aspectos económicos de su negocio?

La financiación es personal, se trabaja con un adelanto y el resto cuando se entrega la tabla

b. ¿Le es posible aprovechar planes de financiación específicos orientados desde el estado?

No. Lo que uso es lo que ofrece Mercado Pago, que es caro, pero la financiación la paga el cliente.

c. ¿Con que barreras se encuentra desde el punto de vista de capital?

Que no hay línea de crédito accesible y razonable

#### 5) Mercado de Experiencias

a. ¿Qué elementos detecta a satisfacer en sus clientes?

Asesoramiento personalizado, buenos materiales, buen producto final a un precio razonable

- b. ¿Cómo difunde sus servicios? ¿Cuáles canales aprovecha para darse a conocer?  
Facebook e Instagram
- c. ¿Qué elementos piensa que son claves en la experiencia de aprender surf?  
La continuidad y la guía de otro surfista y elegir bien la tabla para cada etapa
- d. De estos elementos clave: ¿cómo hace usted para potenciarlos y cuidarlos en su oferta de producto/servicio? ¿Considera que la completa duración de su servicio al cliente forma parte de una experiencia en su totalidad? ¿Cree que aspectos no totalmente específicos del surf afectan a su oferta de servicios? ¿Cuáles serían?  
El servicio es hacer la tabla a medida y de acuerdo a las necesidades del cliente. Teniendo en cuenta su edad, peso, altura, nivel, experiencia y también para que condiciones de olas quiere la tabla. Además se asesora en equipamiento posterior como quillas, grips, pita, funda, etc. Todo de FCS que la marca número 1 del mundo la cual yo soy el representante exclusivo en Argentina
- e. Si pensásemos que usted puede perpetuar a sus clientes y retenerlos, bajo el concepto de valor de cliente en vida completa: ¿enfoca su negocio desde esta perspectiva?

Es la idea de que queden conformes haciendo la mejor tabla y que vuelvan

¿Trata de acompañarlo en su ciclo de vida con el surf y ser parte usted y su oferta de este ciclo? ¿Cómo cree que debe adecuar su oferta para ser siempre relevante para su cliente?

Solo si vuelven a encargarse otra tabla y hay que actualizarla. Lo más relevante de la oferta es que el producto es a medida.

#### 6) Seguridad:

- a. ¿Qué lugar le da a la seguridad en la práctica del deporte?

Mucha

- b. ¿Qué situaciones piensa que se pone uno en riesgo practicando surf?

Cuando el mar está peligroso

- c. ¿Observa situaciones riesgosas en el mar de parte de instructores y sus aprendices?

No

- d. ¿Cuáles elementos cree que no son de su responsabilidad para aportar seguridad a sus clientes?

Su nivel de surf y a lo que se arriesgan

e. ¿Que considera que ayudaría a incrementar la sensación de seguridad en la práctica del surf? Dentro y fuera del agua.

El respeto y el conocimiento de las reglas

7) Infraestructura

a. ¿Considera que Mar del Plata posee todo lo que usted necesita para ofrecer sus servicios?

Si

b. ¿Por qué elige Mar del Plata para practicar su negocio?

Porque soy de aca y vivo aca

c. ¿Qué tipo de infraestructura le parece que estaría bueno tener en Mar del Plata que mejorase la práctica del surf y su negocio?

No es necesaria ninguna infraestructura para practicar el deporte

d. ¿Existe algún factor de infraestructura en la ciudad que afecte a sus clientes y por ende en la oferta de su negocio?

No

8) Ciudad

a. ¿considera que Mar del Plata realiza actividades y servicios alineados con su producto?

Si

b. Se dice que una ciudad es propiedad de sus habitantes e instituciones: ¿Cómo encuentra la interacción de estos agentes para con su negocio?

Buena

c. ¿Qué representa la ciudad en cuanto a símbolos e identidad que se relacionan con su negocio? ¿Cree que es suficiente? ¿Siente que potencian su negocio?

SI

d. ¿Siente que la ciudad desarrolla su identidad entorno a experiencias que usted ofrece?

Si

Describe los actores, cuales quiera sean, de la ciudad que realizan actividades complementarias a su negocio y que tanto las realizan en forma coordinada

Hostels, los campeonatos de la Asa, las escuelas de surf, los surf trips

9) Si lo desea puede usted dar libremente una opinión de porque eligió el surf y su actividad y que siente que le aporta a usted y sus clientes

Porque lo practico de chico y me gusto y lo quiero hacer toda la vida. Y me quise dedicar a hacer algo relacionado con el deporte y también me gusto.



Universidad de  
**San Andrés**