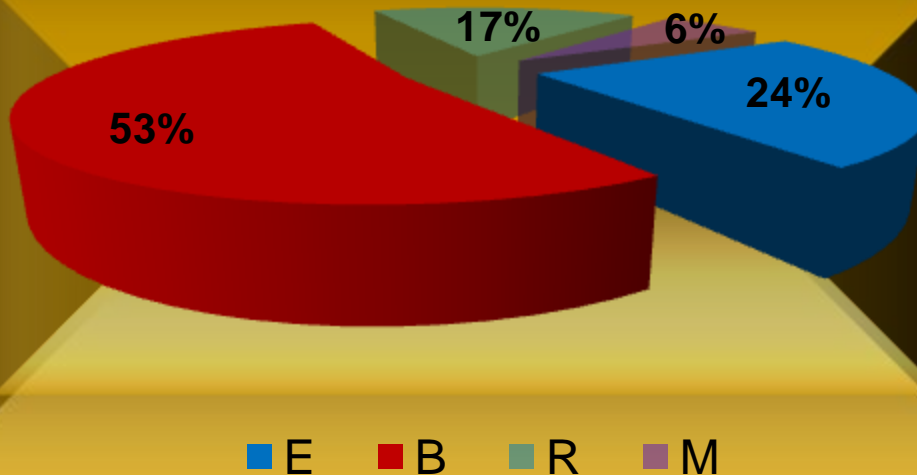




PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



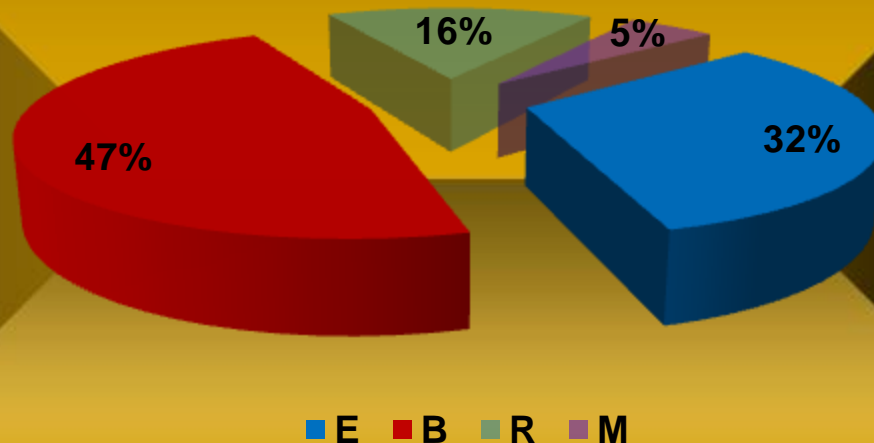
Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación general del servicio fueron :

Personal, servicio, producto, bebidas y aspecto de las instalaciones.

La percepción general del servicio por parte de nuestros socios según la encuesta virtual está entre excelente y bueno con un 77%; para la calificación regular y malo tenemos un 23%, por lo cual concentraremos nuestras iniciativas en superar dicho porcentaje.



PERSONAL



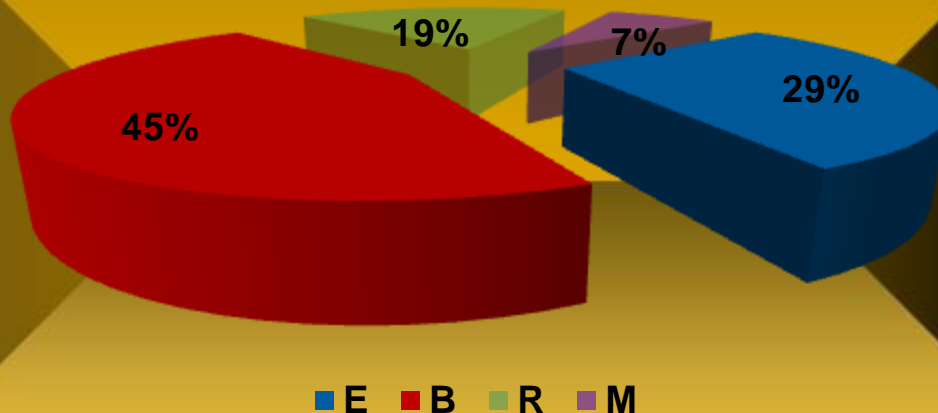
Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de nuestro personal fueron:

Amabilidad, atención, idoneidad, solución a sus requerimientos y presentación personal.

En cuanto a la atención de nuestro personal durante el servicio tenemos una calificación evaluada del 79% entre Excelente y bueno; para la calificación regular y malo tenemos un 21%, fortaleceremos esta parte con entrenamiento del personal propio incluyendo a nuestra nueva temporal.



SERVICIO



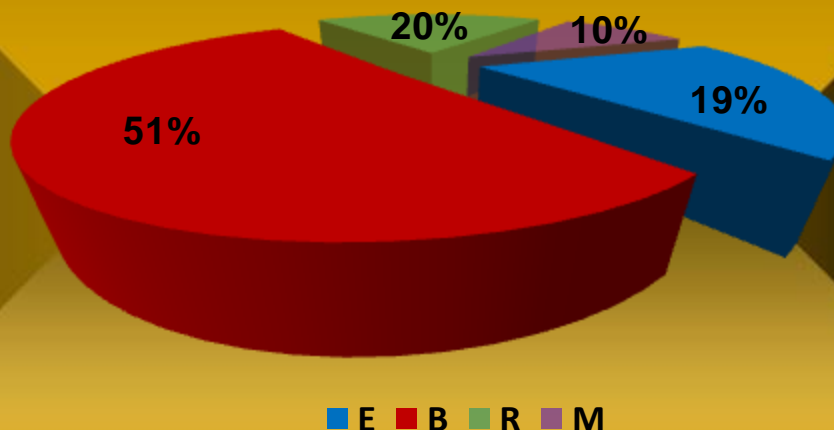
Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de nuestro servicio son:

Información suministrada, exactitud en el pedido, tiempo de entrega, claridad en la cuenta.

En cuanto al servicio tenemos una calificación del 74% entre Excelente y bueno; para la calificación regular y malo tenemos un 26%, por tanto implementaremos nuevas herramientas de medición de tiempos durante la entrega de los pedidos y la ejecución de protocolos específicos de servicio.



PRODUCTO



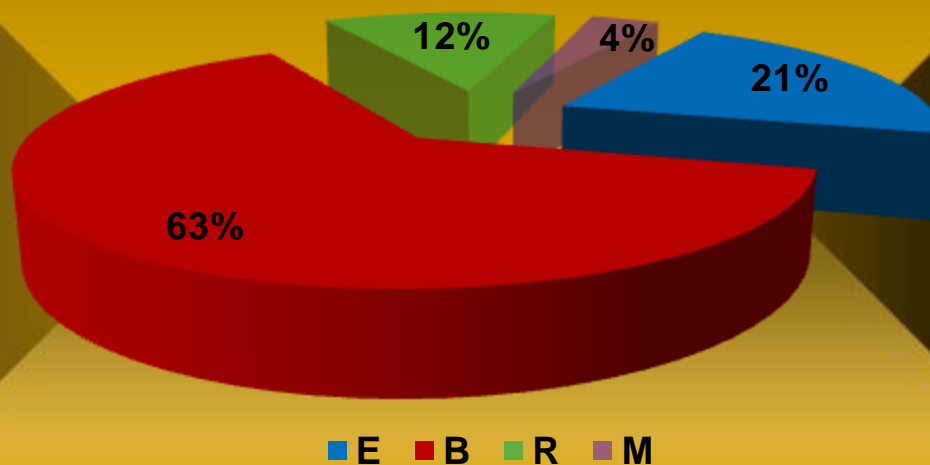
Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de los diferentes productos ofrecidos en el club fueron:

Sabor, temperatura, presentación y tiempo de entrega.

La calificación de los productos fue del 70% entre Excelente y bueno; para la calificación regular y malo tenemos un 30%, por tanto, procederemos a incluir herramientas para garantizar que la temperatura de los mismos se mantenga y mejoraremos en la estandarización de nuestro menú para todos nuestros puntos.



BEBIDAS



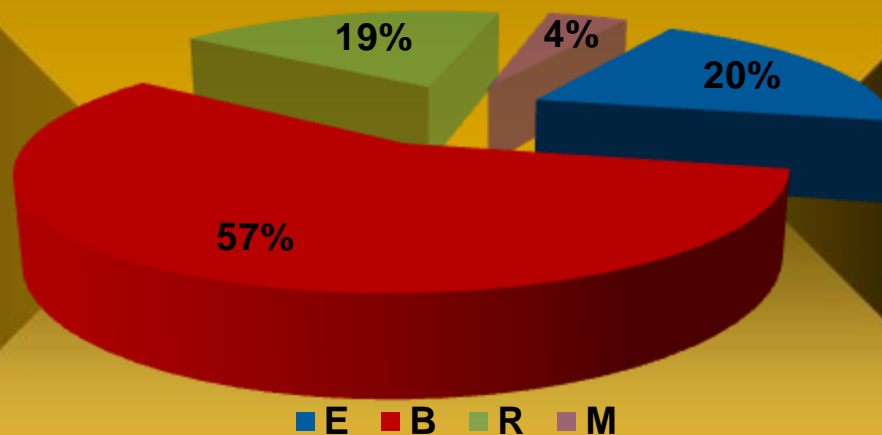
Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de las bebidas ofrecidas en los diferentes puntos fueron:

Tiempo de entrega, temperatura, presentación, variedad.

Las bebidas ofrecidas obtuvieron una calificación de 84% entre Excelente y bueno lo cual indica que en cuanto a temperatura, tiempo de entrega y presentación nos hemos mantenido; para la calificación regular y malo tenemos un 16%, aquí el tema a mejorar es la variedad, por lo cual trabajaremos en la innovación de las bebidas ofrecidas.



ASPECTO DE LAS INSTALACIONES



Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de las instalaciones en los diferentes puntos fueron:

Presentación general, montaje, organización del espacio, ambiente, aseo del lugar, aseo de los baños.

En cuanto a la evaluación del aspecto de nuestras instalaciones tenemos un 77% entre Excelente y bueno; para la calificación regular y malo tenemos un 23%, para lo cual incluiremos cronogramas de mantenimiento y seguimiento semanal de supervisión en los diferentes puntos de nuestras instalaciones, con el fin de garantizar el mejoramiento del aspecto general del cuidado y preservación de nuestras áreas.