



Estatuto de Proyecto para mejora de servicio de “Sauce & Spoon”

FECHA: [01/07/2023]

Resumen del proyecto

Sauce & Spoon es una cadena local de restaurantes que se especializa en platos elaborados con ingredientes no procesados y que se comprometió a asociarse con agricultores y proveedores locales. En su nueva etapa, su prioridad es lanzar tabletas de menú en las mesas para que los clientes puedan ver las opciones para pedir de forma rápida y sencilla, ahorrándose tiempo y mejorando su experiencia en sus locales.

Objetivos del proyecto

- Enriquecer la comunidad:
 1. Cocinar platos frescos y rápidos para las familias trabajadoras de la comunidad.
 2. Priorizar las necesidades y los deseos del cliente.
 3. Dirigir un modelo de negocio eficaz y rentable para seguir creciendo dentro de la comunidad.
 4. Apoyar a otros negocios locales mediante abastecimiento y asociaciones.
- Aumentar el monto total promedio de la cuenta a USD 75, incrementando un 15 % las ventas de aperitivos y bebidas, e implementando combinaciones de productos, al promocionar ciertos platos principales para el final del segundo trimestre (2T), lo que da como resultado un aumento de las ganancias.
- Disminuir el tiempo promedio de rotación de las mesas en aproximadamente 30

minutos al final del segundo trimestre (2T), lo que da como resultado una disminución del tiempo de espera del cliente

- Aumentar un 10% el conteo diario promedio de clientes al final del segundo trimestre (2T), lo cual permitiría que el objetivo del monto se cumpla con más facilidad.
- Reducir el desperdicio de alimentos un 25% a principios del segundo trimestre (2T), con el objetivo de reducir significativamente los costes de productos y elaboración.
- Capacitar al personal de los locales en el uso adecuado de las tabletas de menú antes del final del segundo trimestre (2T) para favorecer el rendimiento del equipo y disminuir los errores
- Disminuir el tiempo de permanencia del cliente en un 10% en promedio, en las primeras seis semanas después de la implementación del sistema.

Entregas

- Sistema de menú digital y completamente funcional.
- Diseño de promociones de nuevos platos principales y combinados.
- Implementar métricas que refleje mejor el desempeño del personal de cocina.
- Instalación y configuración de hardware y software de las tabletas de menú.
- Sistema de menú compatible con los sistemas ya existentes.
- Desarrollo de una interfaz de usuario intuitiva y atractiva para las tabletas.
- Modelo de capacitación del personal de servicio en el uso y manejo de la interfaz y funciones de la tableta.

Ámbito de aplicación y exclusión

En el alcance:

- Venta de aperitivos y tragos de autor
- Cálculos para reducir el desperdicio de alimentos
- Hacer compatible el sistema moderno con el ya existente.
- Capacitar al personal en el uso de la tabletas y gestión de pedidos y aumentar su rendimiento.

Fuera de alcance:

- Reasignar parte de la nómina a la contratación de nuevos empleados
- Destinar parte de los ahorros en nuevas implementaciones de infraestructura (red y personal)
- Intervenciones de las políticas para la reducción de desperdicios

Beneficios y costos

Beneficios:

- Potencial para acelerar el servicio y aumentar las ventas en un porcentaje estimado.
- Las tabletas proporcionarán al restaurante punto de datos claros sobre los pedidos de los clientes y un sistema de punto de venta integrado que ayude a guiar la toma de decisiones en el futuro.

- Compatibilidad con los sistemas existentes como el software del servidor y el software de punto de venta (POS)

Costos:

- Material y tarifas para la capacitación – USD 10,000
- Implementación de hardware y software en los locales – USD 30,000
- Mantenimiento (tarifas de TI hasta fin de año) - USD 5,000
- Tarifa para actualizar sitio web y diseñar menú – USD 5,000
- Otras tarifas de personalización – USD 550

Apéndice:

- **Discusión sobre venta de aperitivos - Reducir el tiempo de espera**

En el momento de especificar el valor nominal del crecimiento que se espera en la venta de aperitivos, Gilly no creyó que fuera necesario el objetivo, ya en su local los aperitivos son su fuerte y funcionan muy bien. No obstante, en el local de Alex, su fuerte es la cena y los aperitivos no funcionan tan bien, por lo que a él si le interesa este objetivo.

Nota: Tras analizarlo, se llegó a un acuerdo, de establecer un objetivo promedio del 15% para todos los locales, de forma que beneficiaran a los dos.

- **Reasignación del salario de la nómina – Reducir el tiempo de espera**

Alex, gerente general, hizo incapié en la reasignación del salario de la nómina, ya que consideraba que para satisfacer una demanda mayor, se necesitaban contratar más personal de cocina.

Nota: No se llegó a un acuerdo formal, puesto que era necesario obtener datos sobre la forma en que las tabletas afectan la rotación de mesas y los cambios de ingresos. Sin embargo se consideró medir el objetivo de la necesidad de más ayudantes y repartidores a finales de Junio.

- **Objetivo reducir tiempo de espera de clientes – Reducir tiempo de espera**

Se planteó la posibilidad de incluir por separado el objetivo de reducir el tiempo de espera de los clientes, respecto al de rotación, ya que planteaba que esta podría depender más de la demanda y no de la misma rotación.

Nota: Al final, entre los dos gerentes generales (zona norte y microcentro), Alex y Gilly, acordaron en que este aspecto no era de suma importancia y que se podría eliminar, ya que se determinó que reducir el tiempo de rotación de las mesas, es más específico, siempre y cuando Deanma estuviese de acuerdo.

- **Ajuste de la política – Reunión: Detalles del alcance**

Surgió un desacuerdo de Gilly, respecto al cambio de la política de los desperdicios de pedidos que se devolvían a causa de los errores ya que de esta forma podían asegurarse de que los pedidos estaban bien. Consideraba que el objetivo principal es brindar una buena experiencia y no, comprobar si dicen la verdad o no.

Nota: Al final se llegó a un acuerdo para mantenerlo fuera del proyecto, es por ello que queda fuera del alcance.