**PUPUSERIA CHILÍN**

|  |  |
| --- | --- |
| Dirigido a **Persona de atención al cliente de pupusería Chilín** | Fecha 17-02-2021 |

Objetivo: Recopilar información de los diferentes roles que se juegan en la pupusería chillín y lograr establecer los diferentes requerimientos para lograr implementarlos en el sistema que se realizará.

|  |  |
| --- | --- |
| Código: **PPCHATCL** | Versión: **022021** |

Indicaciones: Lea detenidamente cada ítem, hicimos lo necesario para que sea fácil responder, todas las preguntas son preguntas abiertas.

(\*) Se le pide de favor sea explícito y claro al momento de expresar la respuesta a la pregunta correspondiente.

1. **¿Cada cuánto se recibe quejas?**

Se reciben pocas quejas de errores en la cocina a la semana, siempre tratamos de sacar todos nuestros pedidos a la hora y no equivocarnos en ninguna orden para que el cliente quede satisfecho.

1. **¿Cuáles son los motivos de las quejas?**

La mayoría de las quejas son que a los clientes prefieren más curtido, salsa o cebolla en sus pedidos; rara vez los clientes se quejen de un pedido erróneo.

1. **¿Cuál es el rango de edades en las que se recibe queja?**

El rango de edades de quejas varia, pero diría que el rango esta entre 17-40 años que son la mayoría de los clientes que vienen a traer sus pedidos.

1. **¿Las quejas son muy frecuentes o son pocas ocasiones?**

Son pocas las quejas que recibimos, pero las quejas que solemos recibir son aquellos/as clientes que desean más curtido, salsa, cebolla en su orden.

1. **¿Cómo describen los clientes el producto?**

La mayoría de los clientes quedan satisfechos con nuestros productos ya que están hechos para que los clientes disfruten y logren pasar un tiempo con su familia, y de que mejor forma que comiendo unas pupusas de nuestra pupusería Chilín.

1. **¿Qué es de lo que más se quejan los clientes?**

La mayoría de las quejas que se reciben son la de los pedidos para llevar que el cliente a veces no queda satisfecho con la cantidad de curtido, salsa o cebolla que lleva su pedido

1. **¿Dejan algún comentario o sugerencia los clientes?**

Que los clientes a la hora de hacer los pedidos nos digan si desean agregar un poco más de salsa, curtido o cebolla para que no tengan ningún inconveniente.

Elaborado por: F\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Revisado por: F\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Autorizado por: F\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_