**Seleccionar una empresa y Completar el siguiente cuadro con categorías de problemas, problemas, necesidades y CTQ's de clientes:**

**Empresa Bembos:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Categoría** | **Problema para cliente** | **Necesidad del cliente** | **CTQ** |
| Servicio al cliente | Tiempo de espera largo | Servicio rápido de atención | Tiempo de servicio menor a 10 min por pedido. |
| Higiene | Limpieza insuficiente en las mesas | Ambiente limpio | Todas las mesas deben ser limpiadas inmediatamente después de ser desocupadas |
| Precios | Precios altos | Precios razonables | Los Precio de los productos deben ser entre 5% a 10% inferiores a los precios de la competencia. |
| Disponibilidad de productos | Falta de disponibilidad de ciertos productos | Disponibilidad constante de productos | Mantener un 95% de disponibilidad de productos en todo momento |
| Calidad de los alimentos | Inconsistencia en el sabor | Consistencia en el sabor de los alimentos | Sabor estandarizado con ± 5% de desviación en los ingredientes |