

“LA CASA DEL MIXIOTE”

CASOS DE USO DE NEGOCIO

1. C.U Asignación de mesa

Flujo principal

El cliente llega al restaurante, pide una mesa acorde al número de comensales que le acompañan, se sientan y esperan al mesero para que les tome la orden.

Flujo secundario

El cliente llega acompañado al restaurante y rebasan el número de integrantes para una mesa así que se pueden dar los siguientes escenarios:

- Se juntan mesas contiguas para resolver la demanda de espacio.
- Debido a que no es posible juntar dos o más mesas para resolver la problemática, se les indica a los comensales que deben esperar su turno con lo cual se pueden presentar los siguientes escenarios:
 - ❖ Los comensales deciden ir al corredor a esperar su turno
 - ❖ Los comensales deciden retirarse del restaurante

2. C.U Atención de las mesas

Flujo principal

El mesero se presenta y entrega el menú, se retira por un momento y regresa para tomar la orden.

Flujo secundario

El mesero se presenta con los comensales, pero éstos deciden retirarse del restaurante por alguna de las siguientes razones:

- El mesero tardó demasiado en presentarse para tomar la orden.
- Debido a la hora, muchos de los platillos ya no se encuentran disponibles.

3. C.U Toma de orden

Flujo principal

El mesero escucha las peticiones de los clientes respecto al menú y toma nota de ellas para servirles en lo posterior. Es importante que se le informe al cliente desde un principio, los platillos que se encuentran disponibles y cuáles no, según lo amerite.

Nota: El mesero se presentará de manera continua con la mesa para garantizar la satisfacción del cliente con lo que es posible que tome nuevas órdenes, llamadas ahora “extras”.

Flujo secundario

1. El cliente le solicita al mesero que le traiga un platillo que no está contemplado en el menú, con lo cual el mesero deberá preguntar con su jefe inmediato si es posible realizar la compra de lo solicitado.

- En caso de que se haya autorizado la compra del “platillo” se procederá a anexarlo a la cuenta del cliente.
- En caso de que no se haya autorizado, se le comunicará al cliente la decisión.

2. El cliente solicita un platillo que se encuentra agotado por la demanda de pedidos durante el transcurso del día.

El mesero debe preguntar con el personal correspondiente si existe una posibilidad de que el platillo se vuelva a preparar y el tiempo que esto tomará. La resolución dada será comunicada al cliente, con lo que, a partir de esto se pueden presentar los siguientes escenarios:

1. El cliente decide esperar el tiempo que le fue indicado.
2. El cliente decide cambiar su platillo por otro que se encuentre disponible.
3. El cliente decide retirarse debido a:
 - El platillo que le fue cancelado era la prioridad en la orden que realizó.
 - Este caso de flujo secundario ya se ha repetido 2 o más veces.

4. C.U Registro de la cuenta del cliente

Flujo principal

El mesero entrega una copia de los platillos que ha solicitado el cliente al encargado de contabilidad, de tal forma que se genera un historial de pedidos de la mesa en cuestión. De igual forma, esto implica la actualización del historial de platillos expedidos en el presente día laboral.

Flujo secundario

[Es posible que alguno de los platillos solicitados por el cliente se haya agotado en el momento en el que el mesero realizaba la toma de la orden, con lo que el encargado de la contabilidad le hace saber al mesero que el platillo no podrá ser elaborado.]

El mesero debe regresar con el cliente para informarle de este suceso, de esta manera se hace un salto al flujo secundario del caso de uso N. 3 “Toma de orden”.

En caso de que el cliente haya decidido continuar con el proceso de compra se procede a realizar de nueva cuenta el caso de uso N.4 “Registro de la cuenta del cliente”.

5. C.U Momento previo a la elaboración de los alimentos

Flujo principal

El mesero entrega una copia de los platillos que ha solicitado el cliente, al encargado de la barra de alimentos, de tal forma que se procede a realizar su preparación de acuerdo con la cola de pedidos existente.

Flujo secundario

El mesero entrega una copia de los platillos que ha solicitado el cliente, al encargado de la barra de alimentos; sin embargo, se le informa que el platillo solicitado se encuentra agotado por la demanda de pedidos durante el transcurso del día. Esto obliga a realizar un salto a los siguientes casos de uso (C.U):

C.U N.3 “Toma de orden” [FLUJO SECUNDARIO].

C.U N.4 “Registro de la cuenta del cliente” [FLUJO PRINCIPAL].

C.U N.5 “Momento previo a la elaboración de los alimentos” [FLUJO PRINCIPAL].

6. C.U Expedición de cuenta por consumo

Flujo principal

El encargado de contabilidad realiza la expedición de la cuenta de consumo generada por el cliente, la cual lleva la siguiente estructura:

- **Parte superior del historial:** N. de mesa, N. de comensales, Nombre del mesero asignado a la mesa.
- **Cuerpo del historial:** N. de unidades, Nombre del platillo, Precio unitario, Subtotal, Total de la cuenta
- **Parte final del historial:** Porcentaje de propina correspondiente al 10% del total que generó el consumo del cliente (de manera opcional), Sello del restaurante.

Flujo secundario

El cliente solicita al mesero, de manera adicional alguno de los siguientes elementos:

1. Firma del boleto de estacionamiento

El encargado de contabilidad procede a firmar el boleto del estacionamiento.

2. Expedición de factura

El mesero solicita al cliente la siguiente información:

- Nombre completo
- RFC
- E-mail

El mesero indica al cliente que la factura le será enviada por e-mail en un lapso superior a los 2 días y menor a los 5 días, a partir de la fecha del día actual.

7. C.U Registro de venta

Flujo principal

El encargado de contabilidad registra el total de dinero correspondiente a la cuenta en el apartado de ventas, de tal forma que esta información se refleje en lo posterior en la generación de informes y reportes.

A partir de lo anterior, se lleva a cabo un control de los platillos vendidos en el día y la cantidad generada derivada de esto.

Flujo secundario

En caso de que el cliente haya entregado más dinero del establecido por el total de la cuenta, el encargado de contabilidad deberá hacer entrega del cambio derivado de la diferencia de dinero producida en la operación de cobro.

8. C.U Registro de propinas

Flujo principal

El encargado de contabilidad registra en el historial de propinas del mesero la cantidad de dinero entregada por el cliente que atendió en respuesta del servicio y la atención proporcionada.

Flujo secundario

En caso de que el cliente no entregue propinas al mesero, se registrará la cantidad de \$0.00 en el historial de propinas del mesero.

9. C.U Generar reporte de ventas

El encargado de contabilidad genera un reporte que muestre el total de dinero producido por el día laboral en cuestión.

10. C.U Pago de salario al personal

El encargado de contabilidad genera un reporte que muestre el total de dinero acumulado en propinas correspondiente con cada uno de los meseros.