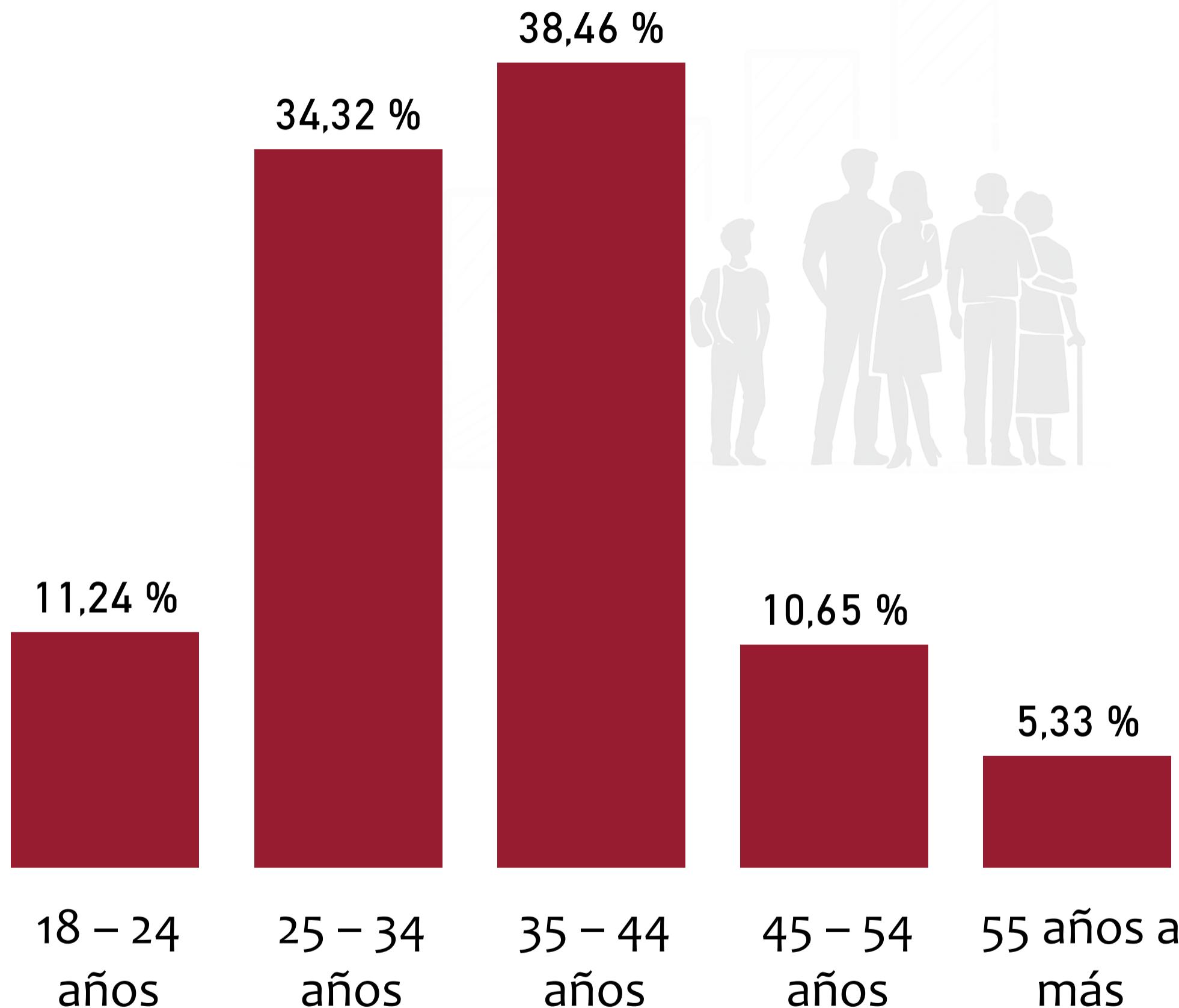
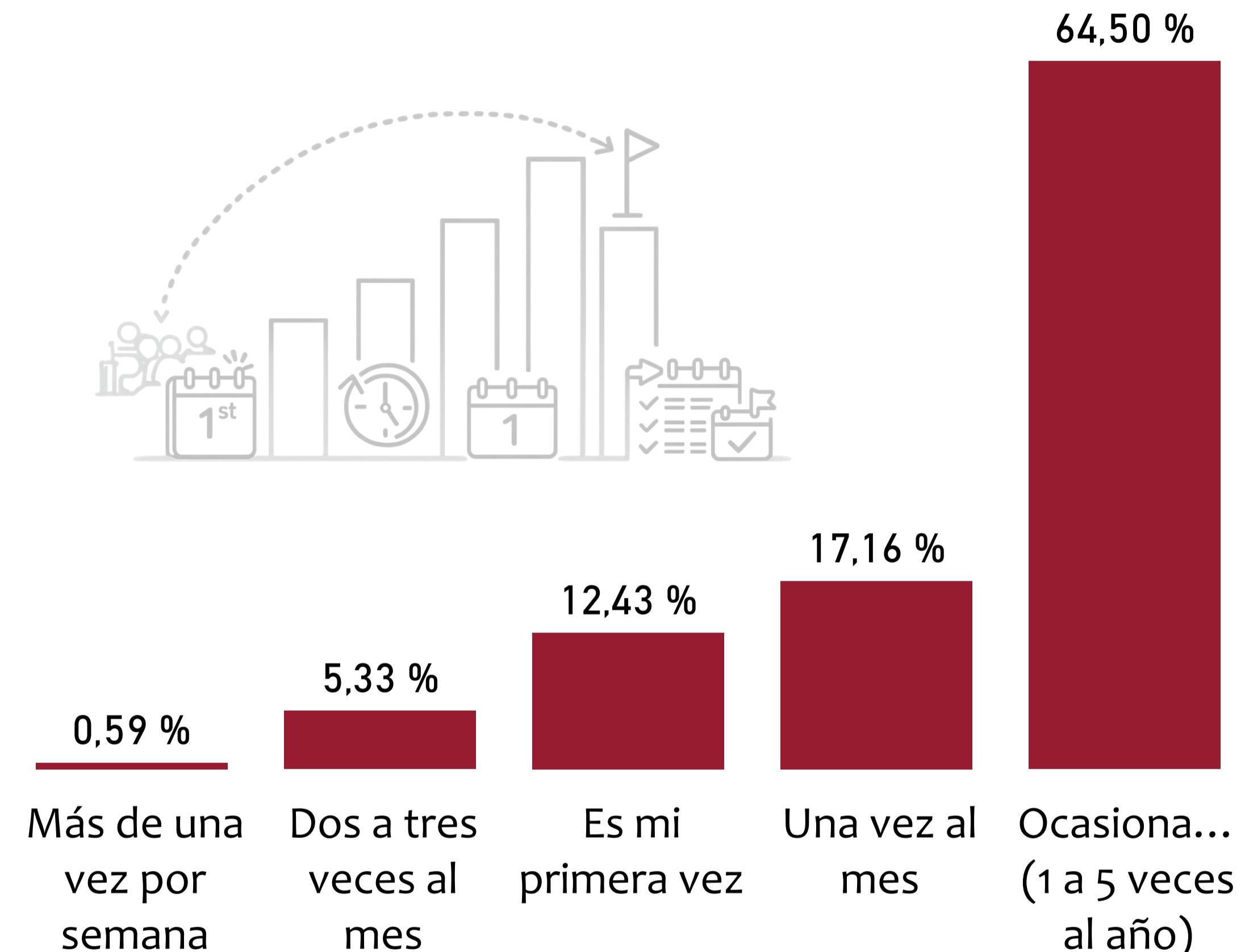




Rango de edad



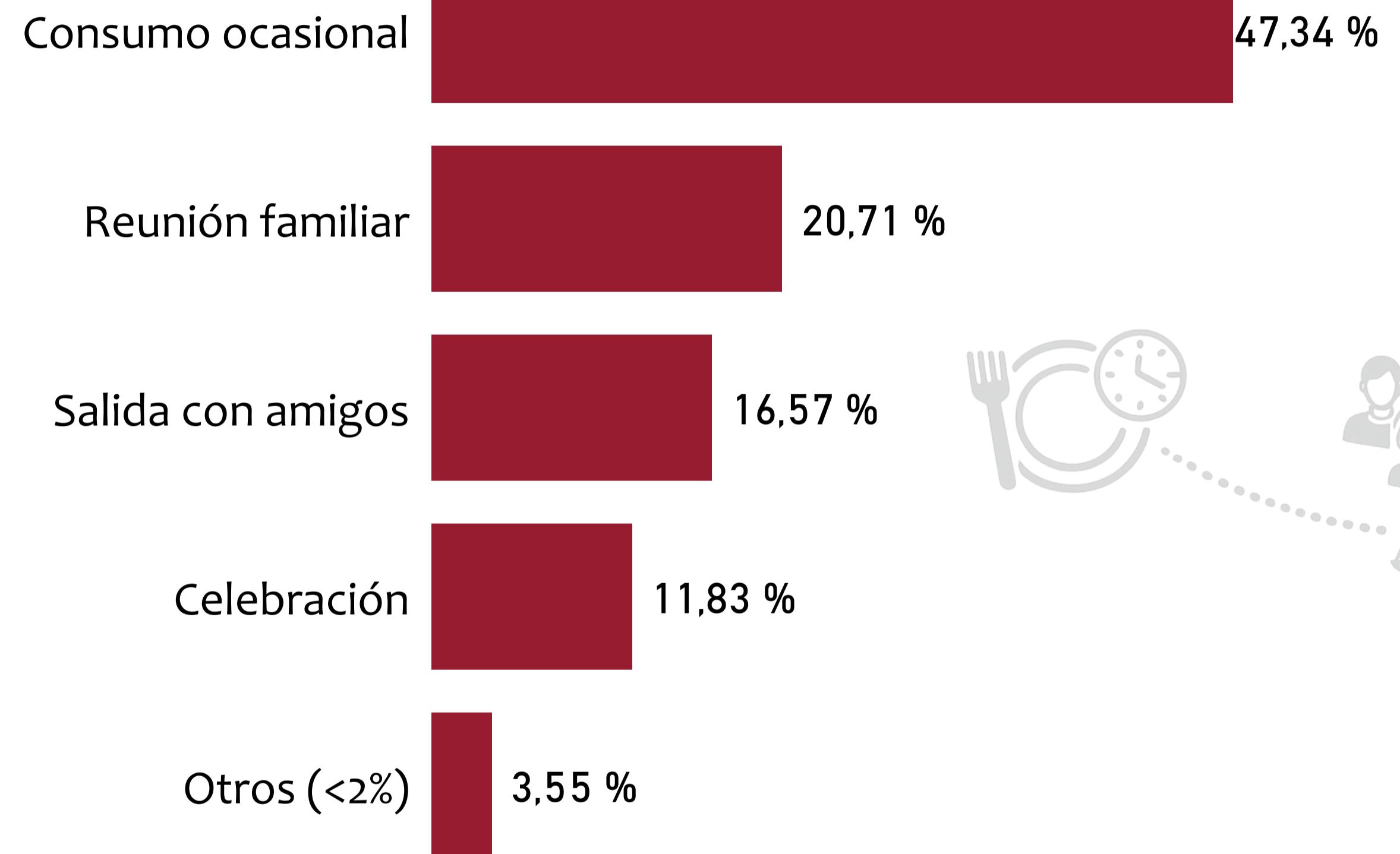
Frecuencia Visita



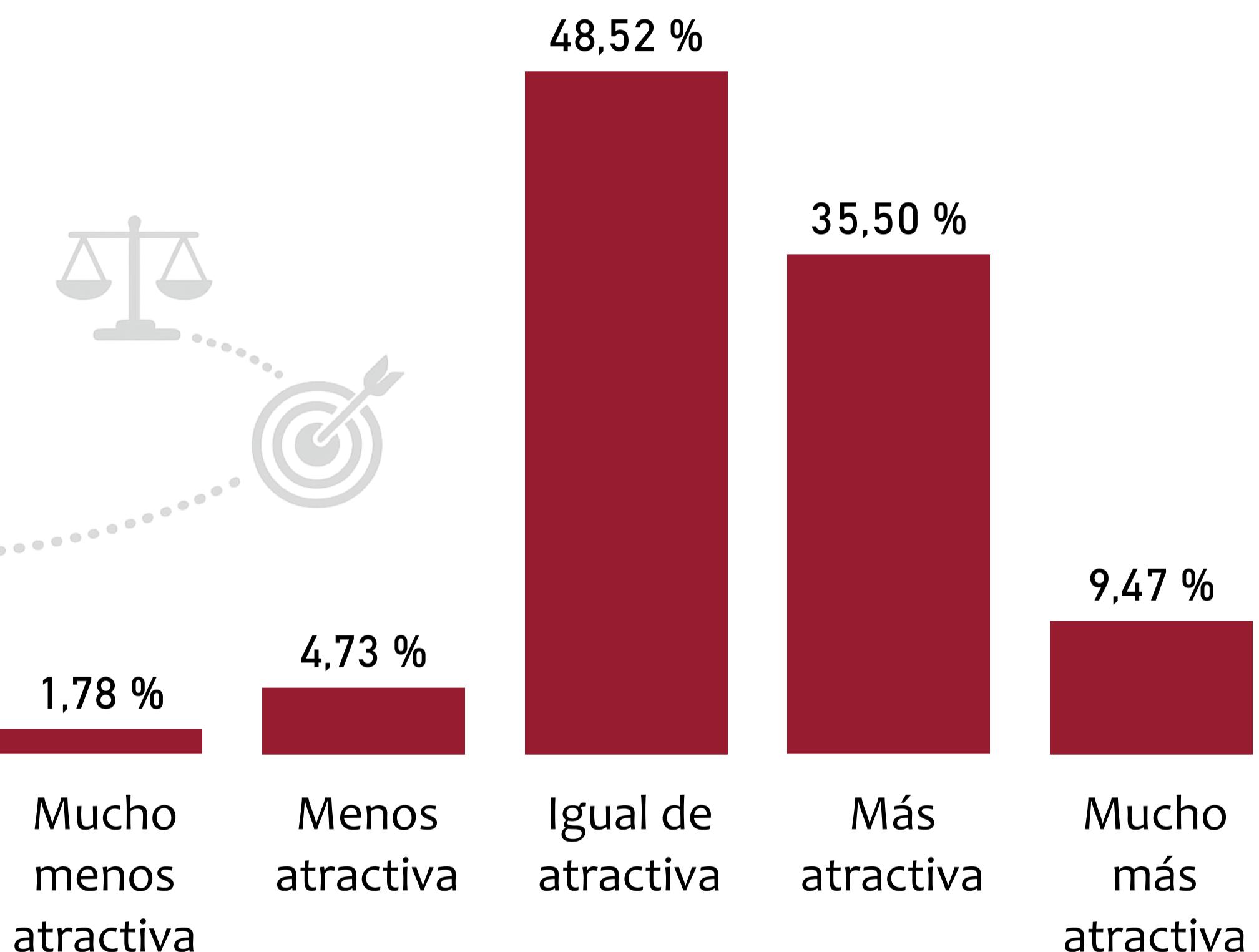
“Cliente predominantemente adulto joven y de consumo ocasional”



Motivo principal de visita



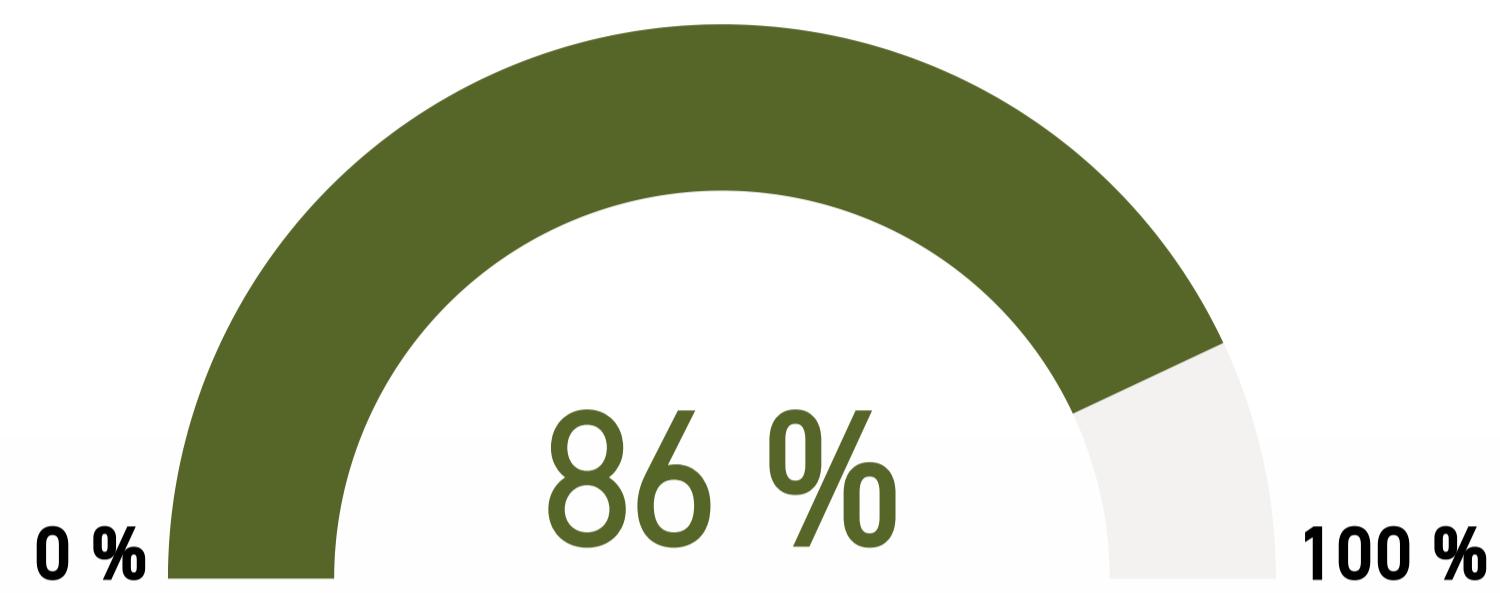
En comparación con otros restaurantes del centro comercial, usted considera que Mis Costillitas es una opción:



"La elección del restaurante responde más a la ocasión que a una preferencia exclusiva"



Satisfacción (CSAT)



Criterios CSAT

Atención

Sabor

Ambiente

Experiencia

Calidad

Porción

Tiempo de espera

Calidad-precio

100%

92,31 %

92,31 %

90,53 %

90,53 %

89,35 %

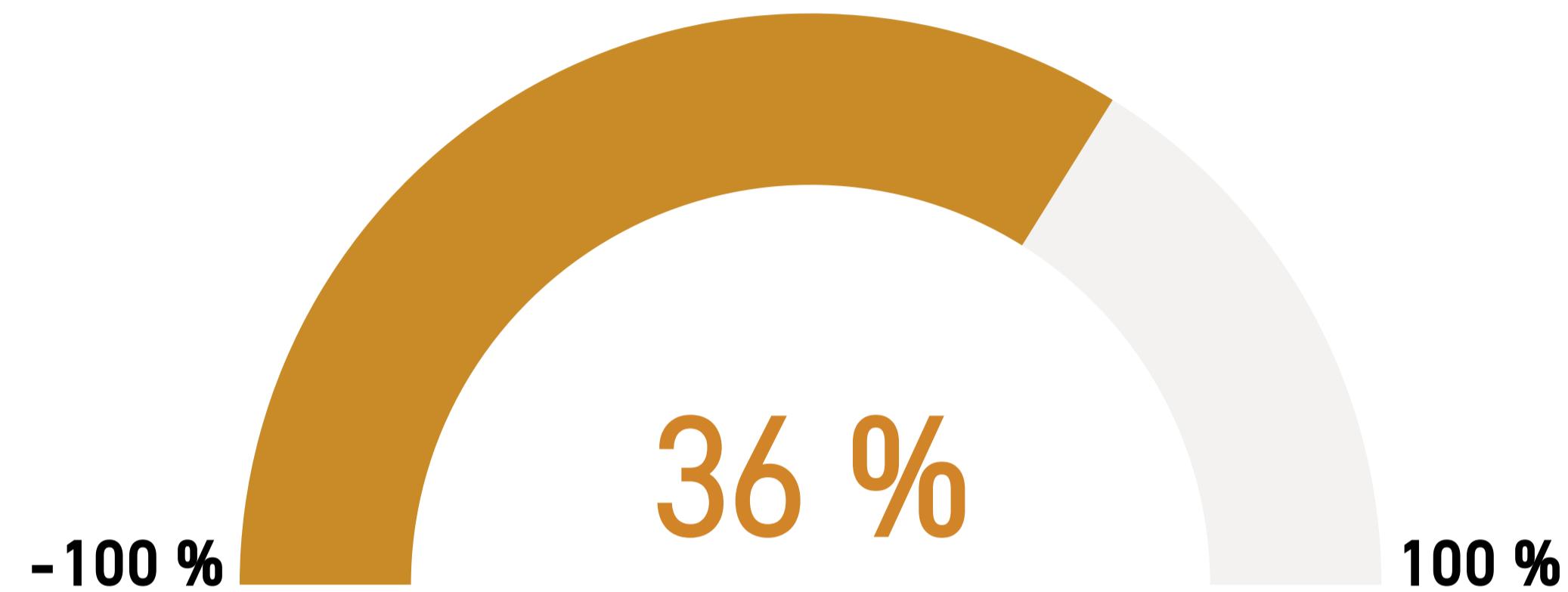
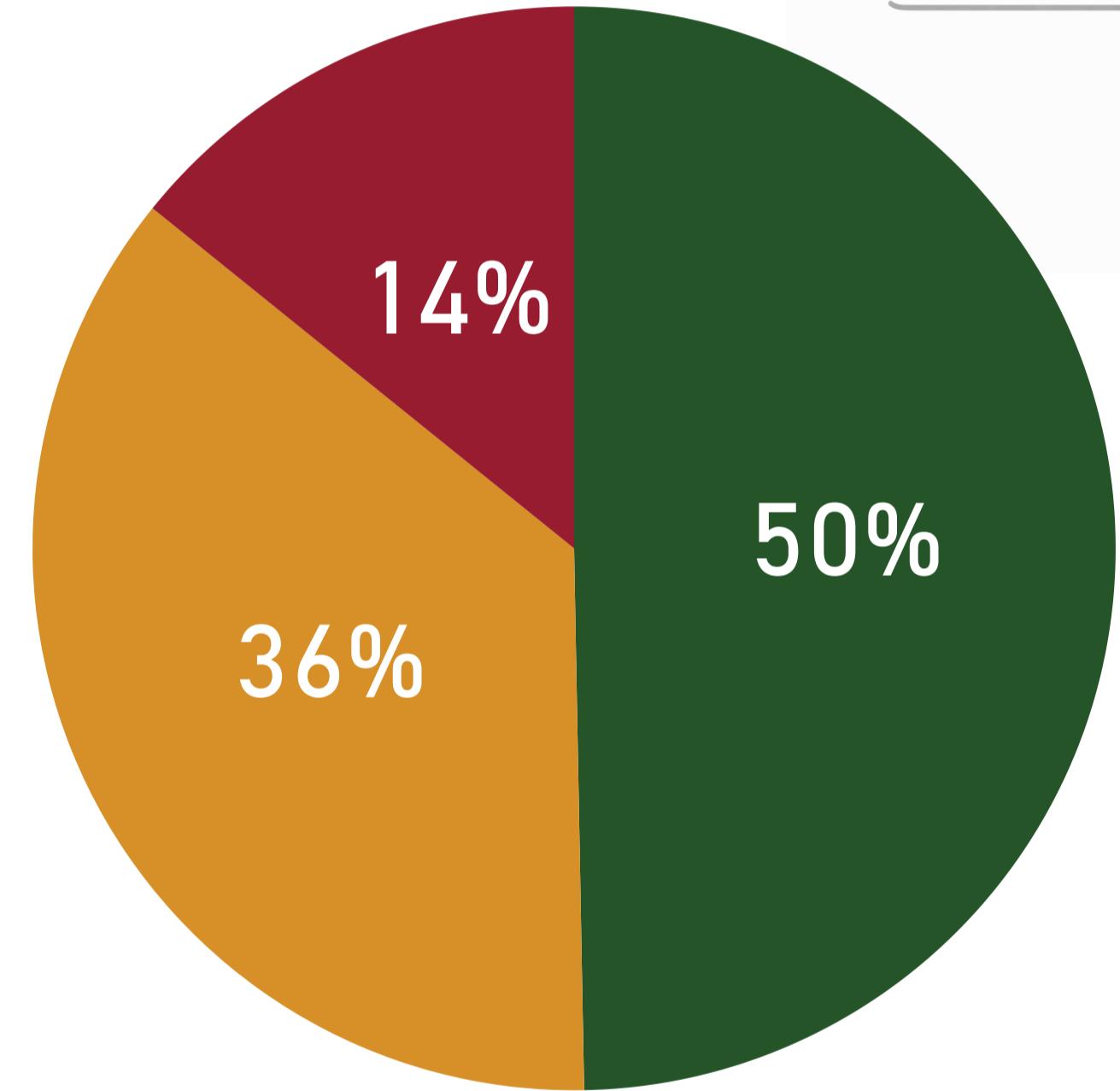
82,25 %

78,70 %

72,19 %

78,2%

“Alta satisfacción general, con fricciones operativas puntuales”

**NPS****Distribución del NPS**

- Promotores
- Pasivos
- Detractores

“Intención de recomendación positiva, pero aún no plenamente consolidada”



La lealtad (NPS) se fortalece significativamente con la frecuencia de visita

Más de una vez por semana



Dos a tres veces al mes



Una vez al mes



Ocasionalmente (1 a 5 veces al año)



Es mi primera vez



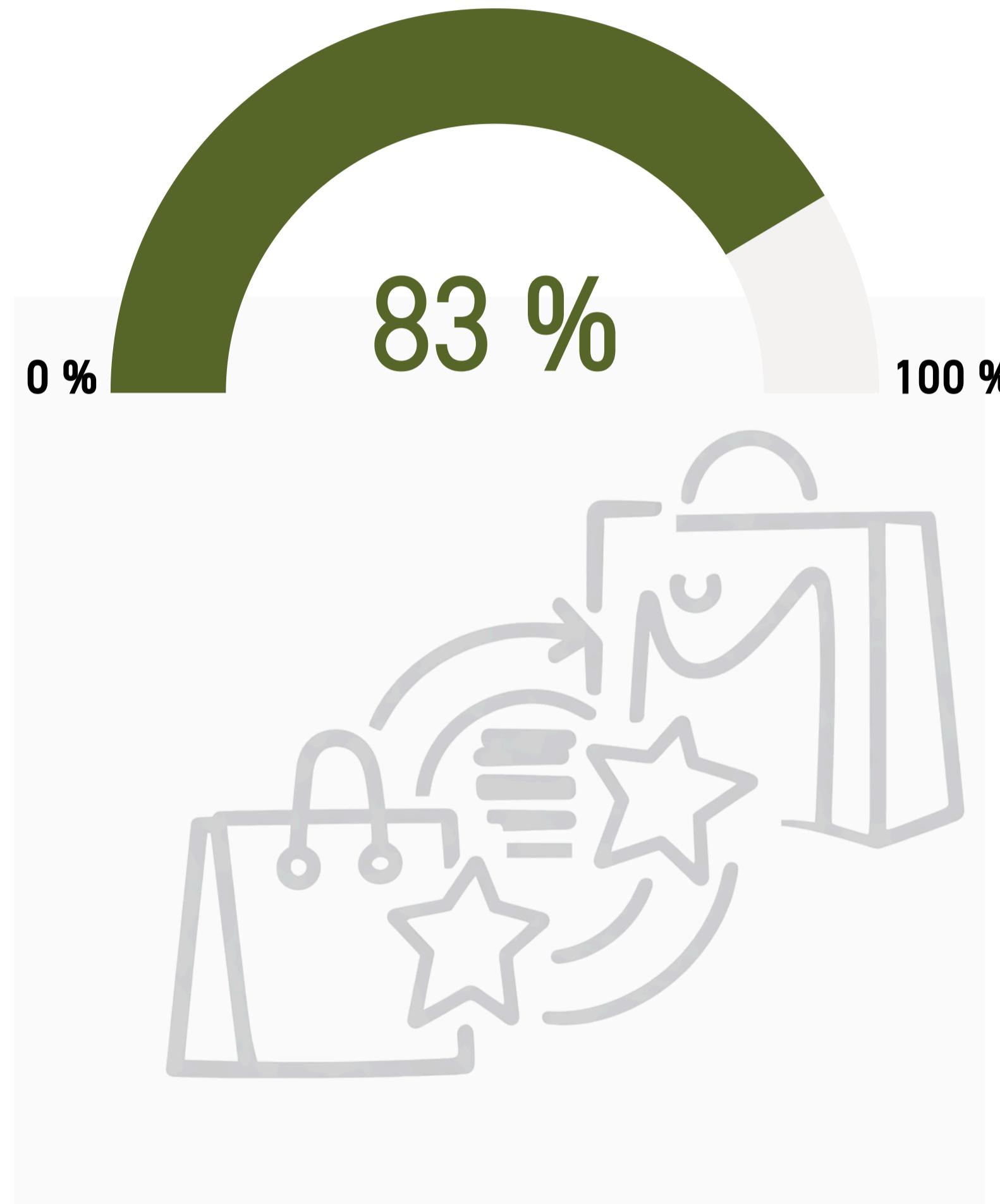
● Promotores ● Pasivos ● Detractores

“La intención de recomendación se construye con la recurrencia, no con una sola visita”

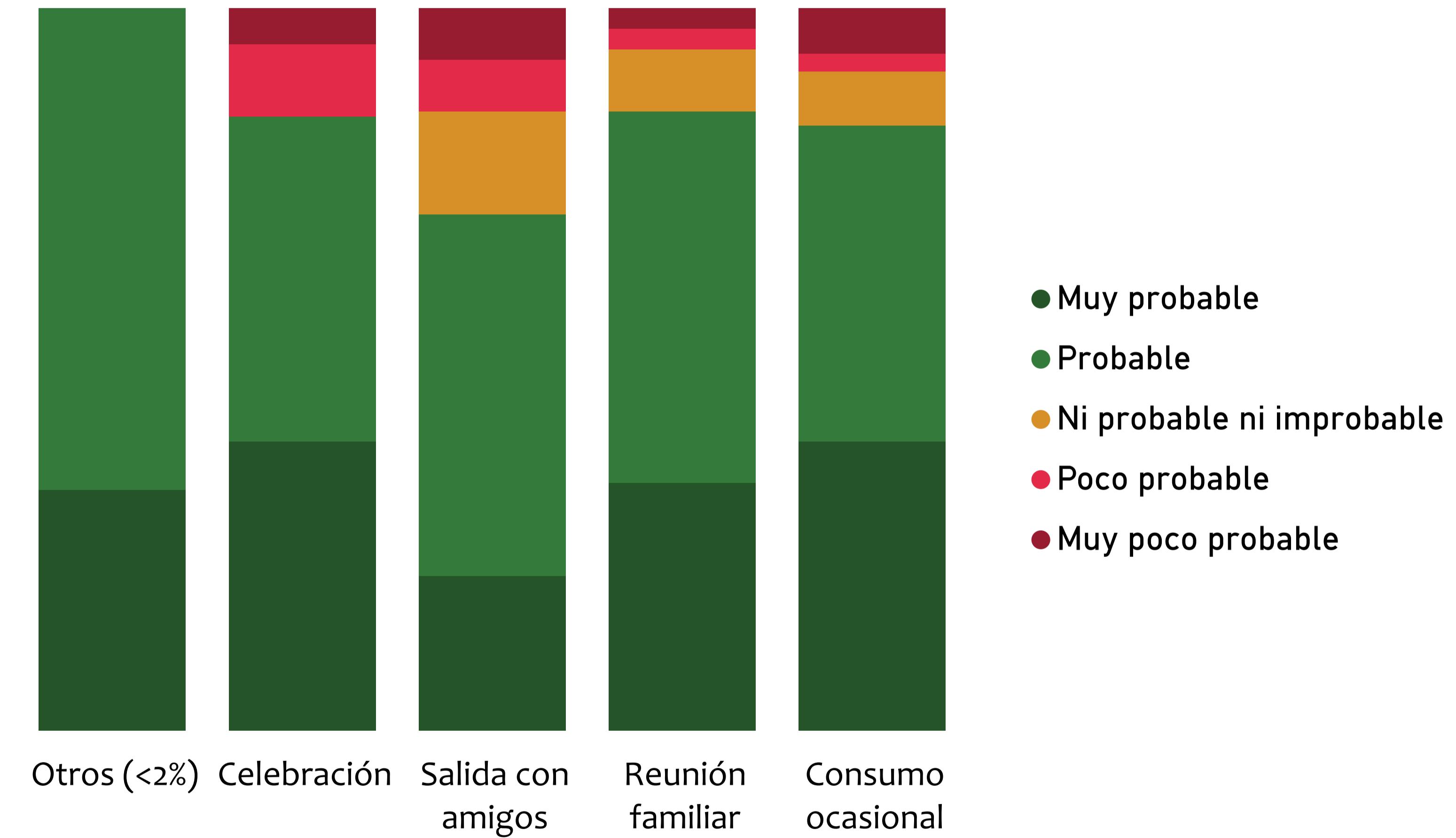




Índice de Permanencia



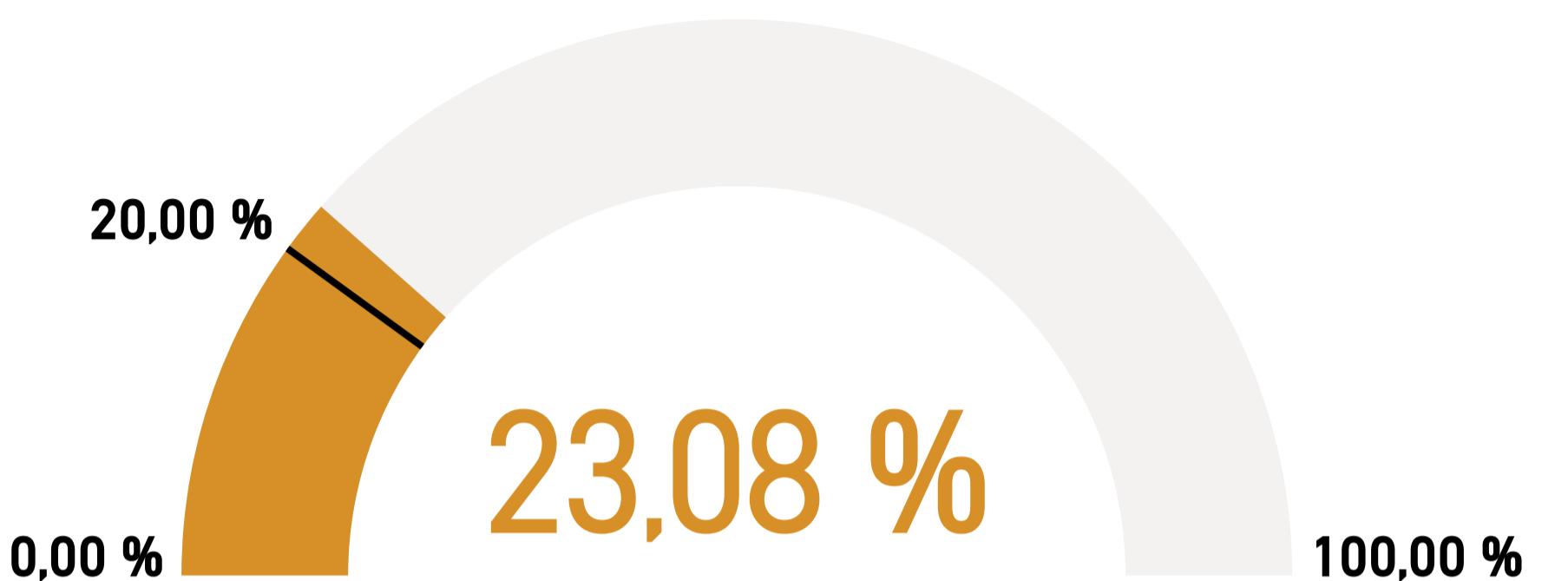
Motivo de visita * Intención de recompra



“La recompra es alta, pero depende del contexto”

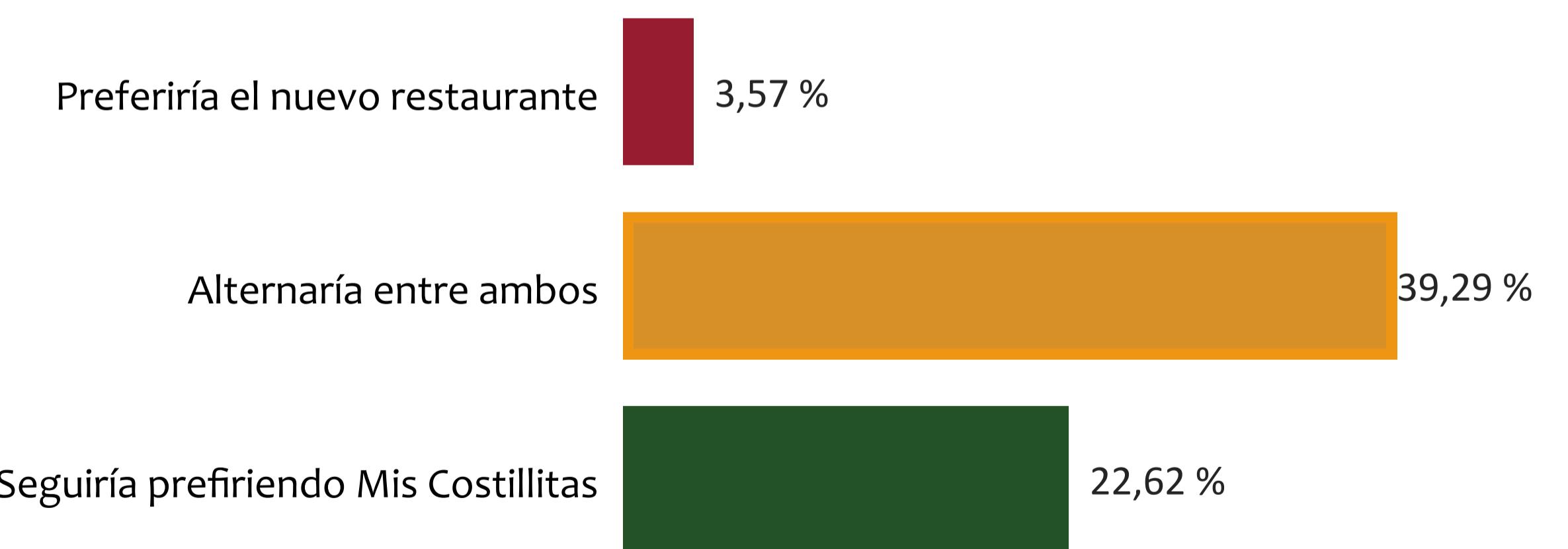


Vulnerabilidad de la cartera



“1 de cada 4 clientes es vulnerable a alternar o migrar”

Si ese nuevo restaurante estuviera disponible, usted:



Menos del 24 % sabe que llega Fridays.

“El principal riesgo no es la fuga, sino el consumo compartido”

Más del 90 % de los clientes declara una alta probabilidad de probar el nuevo restaurante.

