





EJEMPLO LUXURY EVENTS

MEJORA DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE: FORMATO A3

MEJORA DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Proyecto
Coach
Equipo
Área

Infinitive Luxury Events
Gerardo Iván Godínez Burgos
Gerardo Godínez
Eventos sociales / logística



1. ANTECEDENTES :

La empresa Infinitive Luxury Events quiere mejorar la excelencia en sus eventos de acuerdo a las encuestas obtenidas en 2021, como consecuencia de desconocer los aspectos a mejorar; se obtuvieron calificaciones por debajo de la política de satisfacción y éxito, afectando a ILE y sus clientes; se requiere seguimiento y control para la mejora inmediata.

2. SITUACIÓN ACTUAL :

En encuestas realizadas para eventos en 2021 se obtuvieron un 50% de calificaciones promedio por debajo de la política de satisfacción.



3. METAS Y OBJETIVOS (Y) :

Mejorar la experiencia de los clientes teniendo especial atención-coordinación desde la contratación hasta el cierre, logrando obtener un 75% de calificaciones superiores a 9 por evento; evitando situaciones que afecte la estancia de los asistentes con la implementación de la propuesta en los siguientes eventos.

4. ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ (x) :

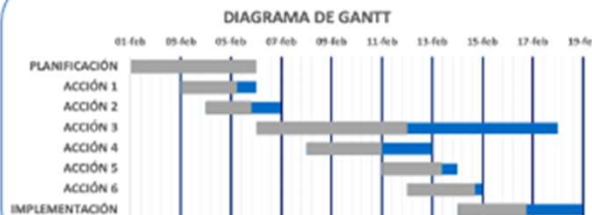
Implementando las herramientas necesarias se encontró que los principales factores que causan mayor insatisfacción a los asistentes son las bebidas controladas y los arreglos plásticos.



5. MEJORA PROPUESTA :

- Modificar contrato para eliminar la opción de bebidas controladas.
- Acompañar la barra libre con bocadillos durante el evento.
- Certificar a Infinitive Luxury Events como Empresa Socialmente Responsable.
- Crear una alianza con un vivero ecológico para los arreglos florales.
- Conseguir bases de vidrio con logo discreto.
- Ofrecer paquete plus de música donde se incluye grupo versátil y DJ.
- Asesorar al cliente en casos especiales con el fin de satisfacer sus necesidades.

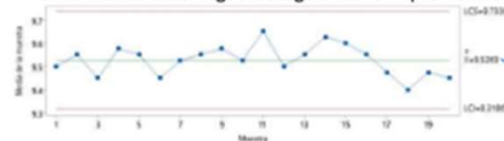
6. PLAN :



Acción	Descripción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Avance	Comentarios
Acción 1	Modificar contrato para eliminar la opción de bebidas controladas.	Gerardo Iván Godínez	01-feb	05-feb	100%	Se modificó el contrato.
Acción 2	Acompañar la barra libre con bocadillos durante el evento.	Gerardo Iván Godínez	05-feb	09-feb	100%	Se compraron bocadillos.
Acción 3	Certificar a Infinitive Luxury Events como Empresa Socialmente Responsable.	Gerardo Iván Godínez	09-feb	13-feb	100%	Se completó la certificación.
Acción 4	Crear una alianza con un vivero ecológico para los arreglos florales.	Gerardo Iván Godínez	13-feb	17-feb	100%	Se firmó la alianza.
Acción 5	Conseguir bases de vidrio con logo discreto.	Gerardo Iván Godínez	17-feb	19-feb	100%	Se compraron bases de vidrio.
Acción 6	Ofrecer paquete plus de música donde se incluye grupo versátil y DJ.	Gerardo Iván Godínez	19-feb	19-feb	100%	Se completó el paquete plus.

7. SEGUIMIENTO :

- Seguimiento y control en los resultados de las encuestas semanal y mensualmente.
- Reportar semanalmente promedio de los eventos.
- Programar reuniones semestrales de seguimiento para cumplir con ser ESR.
- Encontrar nueva o nuevas causas raíz para subir el promedio esperado actual (9.5).
- Evitar variaciones negativas siguiendo la implementación.



El rango de calidad del servicio ahora está entre 9.3 y 9.7. El promedio esperado en siguientes eventos muy probablemente será 9.5. No hay ningún punto fuera de los límites de especificación. Proceso bajo control.

ANTECEDENTES

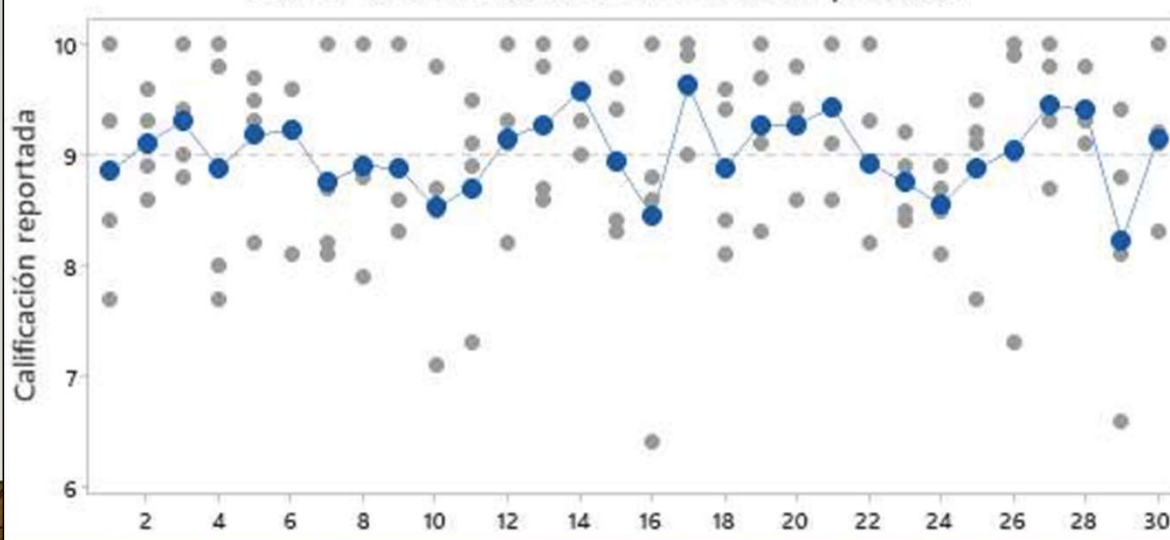
La empresa Infinitive Luxury Events quiere mejorar la excelencia en sus eventos de acuerdo a las encuestas obtenidas en 2021, como consecuencia de desconocer los aspectos a mejorar; se obtuvieron calificaciones por debajo de la política de satisfacción y éxito, afectando a ILE y sus clientes; se requiere seguimiento y control para la mejora inmediata.

<u>What</u>	Se quiere mejorar la excelencia en sus eventos
<u>Who</u>	La empresa Infinitive Luxury Events
<u>Why</u>	Se requiere seguimiento y control para la mejora de la experiencia por parte de los clientes
<u>Why</u>	No se conoce que aspectos se deben mejorar para ser excelentes
<u>Where</u>	En los resultados de las encuestas de satisfacción
<u>When</u>	Se desconoce la fecha específica pero las encuestas son del año 2021.
<u>How Much</u>	Calificaciones por debajo de la que dicta la política
<u>How</u>	Por las distintas calificaciones por debajo de la política de satisfacción y éxito

SITUACIÓN ACTUAL

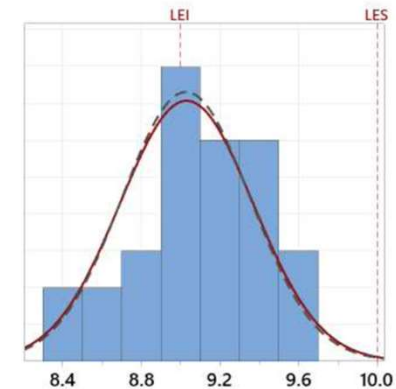
En encuestas realizadas para eventos en 2021 se obtuvieron un 50% de calificaciones promedio por debajo de la política de satisfacción.

Gráfica de corridas de Calificación reportada



Informe de capacidad del proceso de Calificación promedio

Procesar datos
LEI 9
Objetivo *
LES 10
Media de la muestra 9.03
Número de muestra 30
Desv.Est. (Largo plazo) 0.338506
Desv.Est. (Corto plazo) 0.327097

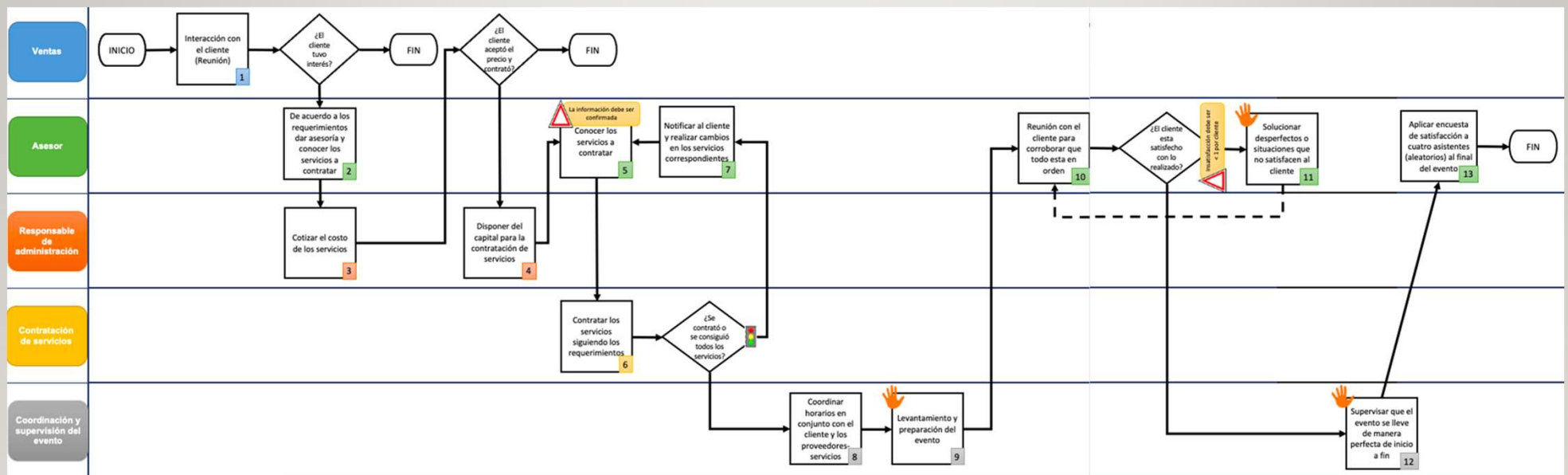


Capacidad largo plazo
Pp 0.49
PPL 0.03
PPU 0.96
Ppk 0.03
Cpm *
Capacidad corto plazo
Cp 0.51
CPL 0.03
CPU 0.99
Cpk 0.03

Rendimiento
Esperado
Observado Largo plazo Corto plazo
PPM < LEI 466666.67 464690.06 463461.89
PPM > LES 0.00 2081.53 1511.05
PPM Total 466666.67 466771.60 464972.94

Estudio de capacidad / Interpretación:
Se puede observar que al menos la mitad de los datos están debajo de los límites de especificación. La mayor incidencia de las calificaciones están en 8.9. Se tiene una mala capacidad de proceso.

SITUACIÓN ACTUAL



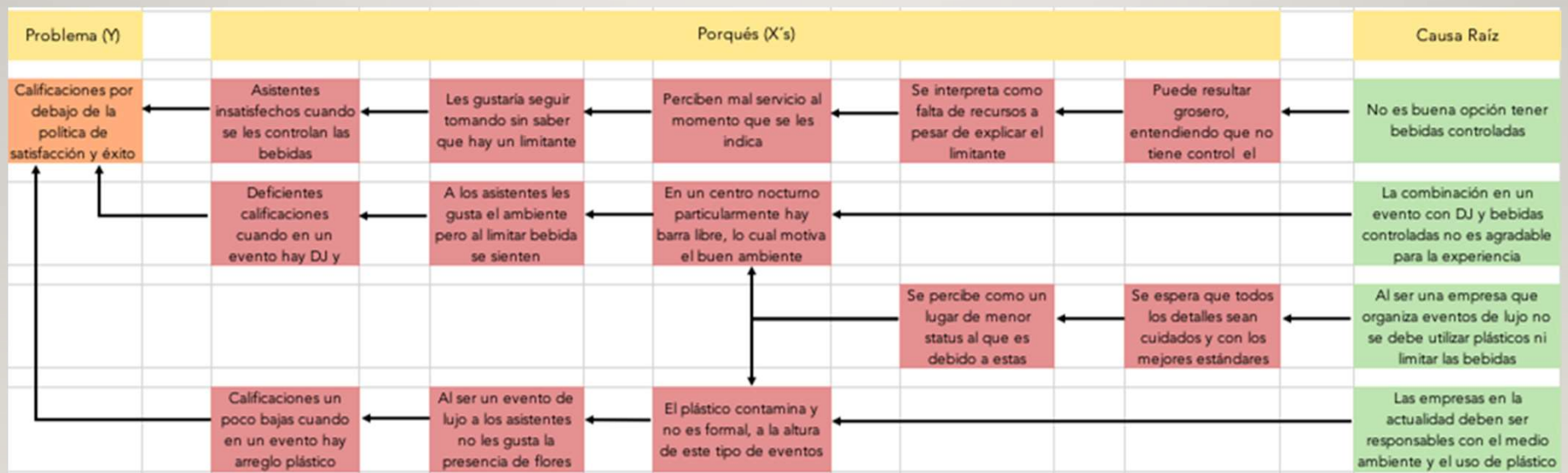
METAS Y OBJETIVOS

Mejorar la experiencia de los clientes teniendo especial atención-coordinación desde la contratación hasta el cierre, logrando obtener un 75% de calificaciones superiores a 9 por evento; evitando situaciones que afecte la estancia de los asistentes con la implementación de la propuesta en los siguientes eventos.

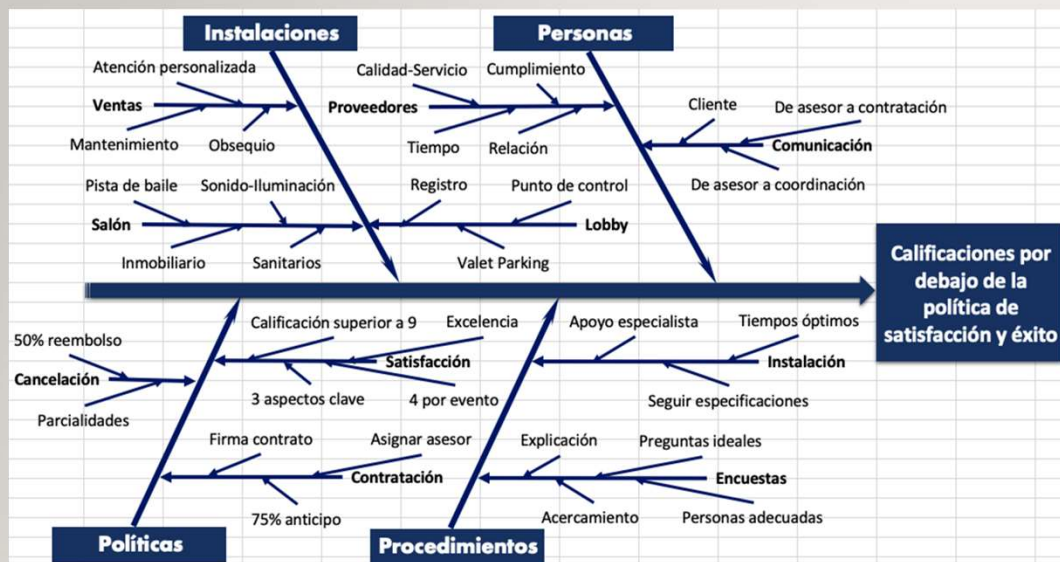
- **S:** Mejorar la experiencia por parte de los clientes reduciendo los factores negativos y aumentar la atención-coordinación desde la contratación hasta el fin del evento.
- **M:** Obtener un 75% de calificaciones superiores 9 por evento.
- **A:** Se busca identificar los factores o servicios que dan mas valor a una excelente experiencia.
- **R:** Se debe evitar tener errores que le disgusten al cliente.
- **T:** Se deben empezar a implementar la propuesta de manera inmediata en los siguientes eventos.

ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

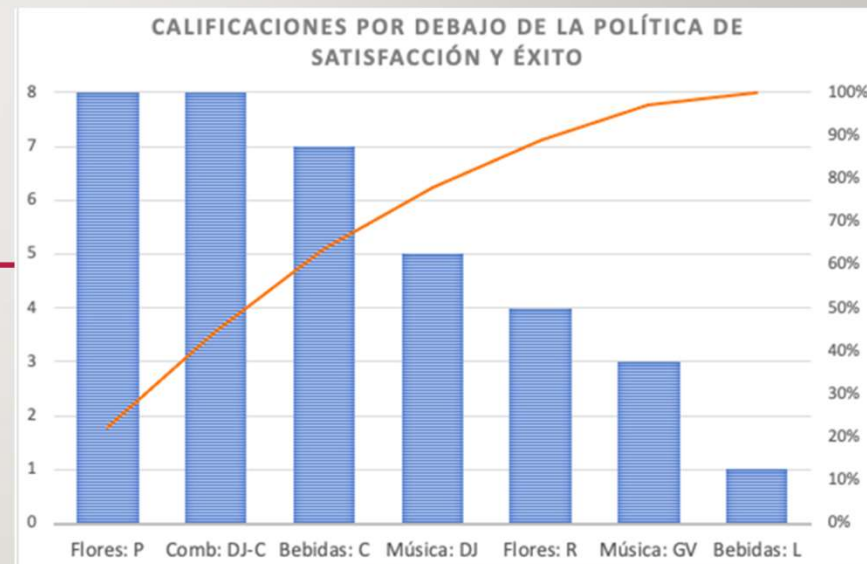
Implementando las herramientas necesarias se encontró que los principales factores que causan mayor insatisfacción a los asistentes son las bebidas controladas y los arreglos plásticos.



ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ



ANOVA / Interpretación:
La música y las bebidas son significativos al tener un valor $P < 0.05$. El indicador R^2 nos representa el 65.39% del resultado.



Información del factor

Factor	Tipo	Niveles	Valores
Música	Fijo	2	DJ, Grupo versátil
Arreglo	Fijo	2	Plástico, Reales
Bebidas	Fijo	2	Controlado, Libre

Análisis de varianza de Calificación Promedio

Fuente	GL	SC	MC	F	P
Música	1	1.62563	1.62563	11.77	0.005
Arreglo	1	0.00562	0.00562	0.04	0.843
Bebidas	1	1.50062	1.50062	10.86	0.006
Error	12	1.65750	0.13813		
Total	15	4.78937			

Resumen del modelo

S	R-cuadrado	R-cuadrado(ajustado)
0.371652	65.39%	56.74%

PROPUESTA DE MEJORA

- Modificar contrato para eliminar la opción de bebidas controladas.
- Acompañar la barra libre con bocadillos durante el evento.
- Certificar a Infinitive Luxury Events como Empresa Socialmente Responsable.
- Crear una alianza con un vivero ecológico para los arreglos florales.
- Conseguir bases de vidrio con logo discreto.
- Ofrecer paquete plus de música donde se incluye grupo versátil y DJ.
- Asesorar al cliente en casos especiales con el fin de satisfacer sus necesidades.

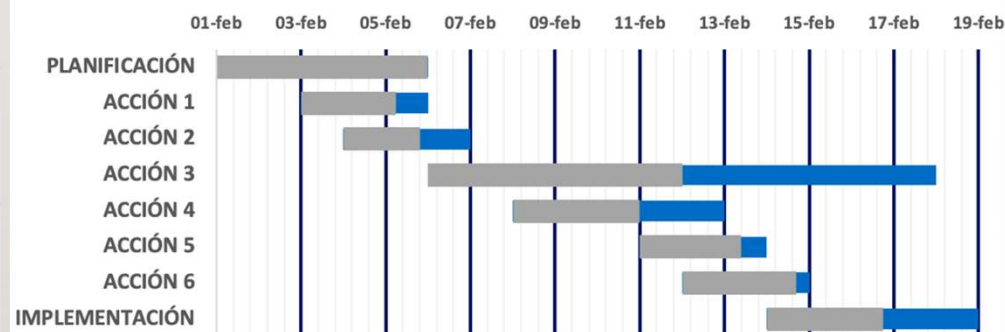
PROPUESTA DE MEJORA

	Solución propuesta 1	Solución propuesta 2	Solución propuesta 3
Persona 1	Eliminar la opción de controlar las bebidas	Buscar diferentes alternativas de otros arreglos que no afecten al medio ambiente que traten de ser accesibles y de buena calidad para el cliente	Asesorar al cliente sabiendo que es lo que quiere, pero dando nuestra opinión de como creemos que su evento será de mejor calidad
Persona 2	Los clientes buscan arreglos naturales con bases de vidrio que se puedan ocupar en sus casas, porque los de plástico bajan el status y dan mala imagen	Las bebidas no controladas dar el servicio al cliente sin que afecte el evento, si el asistente es persistente dar la opción de libre en el momento (versátil)	Los asesores deben de dar las mejores soluciones hasta que el cliente quede satisfecho
Persona 3	Eliminar el servicio de bebidas medido y dejar el servicio de barra libre pero incluir bocadillos	Incluir adornos que sean de buena presentación con publicidad discreta para que el cliente se lo lleve y sirva de propaganda	Un nuevo plan en la música donde se combine el grupo versátil y DJ en un mismo evento
Persona 4	Que el cliente notifique a sus invitados en la invitación el tema de las bebidas limitadas y así se mentalicen	En caso de que en el contrato se quiera DJ, automáticamente se asignará barra libre	Para eliminar el uso de los arreglos plásticos y buscar una alianza con algún vivero ecológico, consiguiendo alguna insignia o reconocimiento como organización
Persona 5	Asignar dos asesores por evento de esta manera el cliente tendrá dos puntos de vista y una mejor atención	Ofrecer bebidas preparadas sin alcohol como alternativa	Quitar los arreglos florales como opción y buscar otro tipo de arreglos o detalles como fuentes
Persona 6	Modificar las encuestas para que los asistentes entiendan mas las preguntas y si es posible aplicarlas a través de una tableta electrónica	Quitar al DJ y conseguir dos tipos de grupo versátiles	Contratar mas STAFF durante el evento, si es posible pasar de dos a tres meseros por mesa

PLAN DE TRABAJO Y RECURSOS

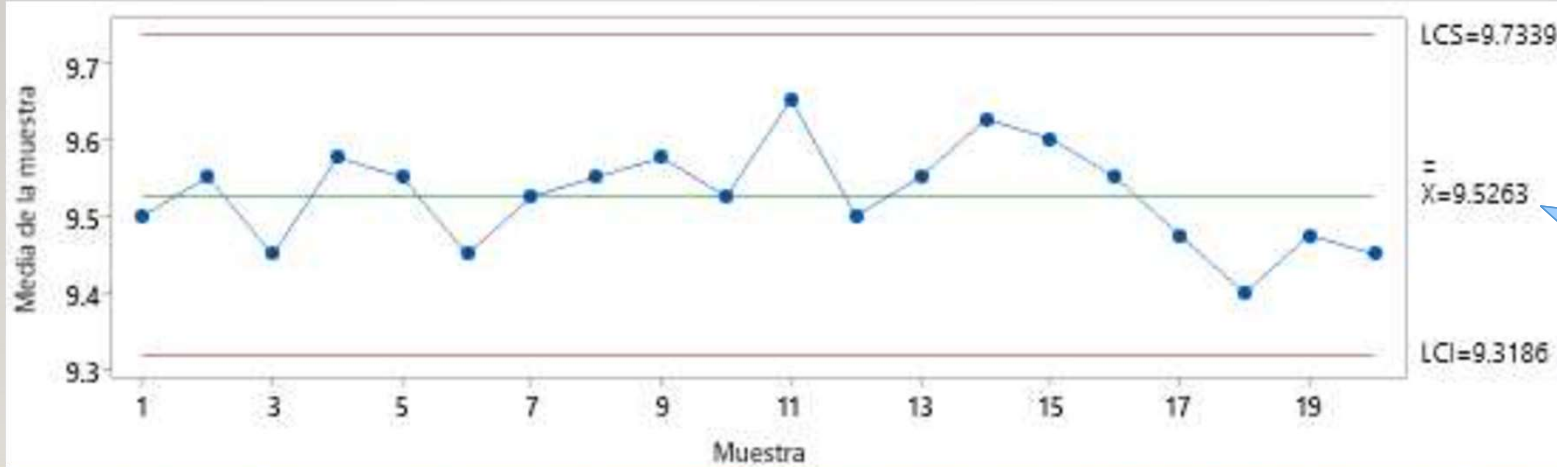
¿Por qué? ¿Para qué?		¿Qué?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cuánto?	¿Cómo?
Oportunidad		Acción	Responsable	Fecha	Avance (%)	Observaciones
Acción 1	Insatisfacción por controlar las bebidas	Eliminar del contrato la opción de bebidas controladas	Ventas / Asesor	03-feb	75%	Modificación del contrato
	Insatisfacción por controlar las bebidas	Modificar el contrato de manera que la barra libre se acompañe de bocadillos durante el evento	Asesor / Contratación	04-feb	60%	Añadiendo bocadillos se evita que la gente beba de más y tenga con que acompañar la bebida
	Insatisfacción por arreglos plásticos	Certificar como Empresa Socialmente Responsable	Administración / Contratación	06-feb	50%	Eliminando el uso de arreglos plásticos y obtener las flores de viveros ecológicos
	Insatisfacción por arreglos plásticos	Conseguir arreglos florales (reales) con bases de vidrio en la cual se incluya el logo de ILE discretamente	Administración / Contratación	08-feb	60%	Los asistentes se irán satisfechos con un recuerdo y cuando lo vean ILE será opción para su próximo evento
	Insatisfacción por DJ	Ofrecer un paquete donde durante el evento se cuente con grupo versátil y DJ, alternándolos	Asesor / Coordinación	11-feb	80%	Se ofrecerá como un plus para que los eventos sean mas dinámicos y asegurando que los asistentes del cliente tendrán la mejor experiencia
	Caso especial. Insatisfacción por bebidas.	Asesorar al cliente para que en sus invitaciones indique la ausencia o limitante de alcohol	Asesor	12-feb	90%	Existen clientes con religiones o creencias en las cuales no se puede beber alcohol, por lo cual al informar con anterioridad a los asistentes lo entenderán de mejor manera

DIAGRAMA DE GANTT



PLAN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

- Seguimiento y control en los resultados de las encuestas semanal y mensualmente.
- Reportar semanalmente promedio de los eventos.
- Programar reuniones semestrales de seguimiento para cumplir con ser ESR.
- Encontrar nueva o nuevas causas raíz para subir el promedio esperado actual (9.5).
- Evitar variaciones negativas siguiendo la implementación.



Gráficos de control / Interpretación:
El rango de calidad del servicio ahora esta entre 9.3 y 9.7. El promedio esperado en siguientes eventos muy probablemente sera 9.5. No hay ningun punto fuera de los limites de especificación. Proceso bajo control.

PLAN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Proceso				Proceso de medición				Muestreo			Toma de decisiones		
Paso	¿Qué está controlado?	¿Parámetro crítico?	¿Entrada o Salida?	Límites de Espec./ Requerimientos	Método de medición	Lugar de medición	Método Control	Tamaño de muestra	Frec.	¿Quién/Qué hace la medición?	¿Dónde se almacena?	Regla de Decisión/Acción correctiva	SOP #
Mejorar calificaciones en encuestas	Satisfacción excelente	Si	Salida	9=<	Encuestas	Lobby-Salón	Manual	75%	2 por semana	Asesor	Tableta electronica / Base de datos	Pedir retroalimentación	No aplica
Barra libre acompañada de bocadillos	Satisfacción excelente	Si	Salida	9=<	Encuestas	Salón	Manual	80%	2 por semana	Coordinación	Tableta electronica / Base de datos	Solicitar nueva variedad de bocadillos	No aplica
Certificar Empresa Socialmente Responsable	Nivel de la organización	No	Entrada	Cumplir con la normatividad	Distintivo ESR	Organización general	Manual	90%	Anual	Cemefi y AliaRSE	Certificado	Cumplir con los requisitos	Guía para conocer el Proceso Distintivo ESR
Alianza comercial flores	Satisfacción excelente / Ser ESR	Si	Salida	9=<	Encuestas	Salón / Oficina administración	Manual	90%	2 por semana	Administración	Contratos	Buscar nueva alianza	No aplica
Crear paquete de musica	Satisfacción excelente	Si	Salida	9=<	Encuestas	Oficina asesoria	Manual	90%	2 por semana	Asesor	Tableta electronica / Base de datos	Ofrecer otra alternativa	No aplica
Clientes sin consumo de alcohol	Caso especial	No	Entrada	Atención del cliente	Asesoria	Oficina asesoria	Manual	10%	4 por año	Asesor / Ventas	Contratos	Ofrecer otra alternativa	Contrato

AHORROS GENERADOS

- Satisfacción mayor que nueve antes del 53.33%. Posterior a la implementación de las mejoras propuestas se obtuvo una satisfacción superior a nueve del 100%
- A consecuencia de las experiencias excelentes que tuvieron los asistentes, incrementaron las contrataciones en un 30%.
- Incluir bocadillos representó una pequeña inversión generando una ganancia de mínimo \$7,000.00 pesos por evento (Costo del servicio por persona \$15 pesos y se ofrece en \$50 pesos, a partir de 200 personas).
- Al ser una ESR se obtuvieron distintos beneficios en los que destacan: Fortalecimiento de relaciones con proveedores, mejor reputación e imagen para ILE, mejoramiento en la atención-calidad y compromiso con el medio ambiente.
- Crear el paquete donde se ofrece grupo versátil y DJ genera una ganancia de \$50,000.00 pesos por evento.

LECCIONES APRENDIDAS

- En Yellow Belt me causaba emoción e incertidumbre como utilizaría las distintas herramientas. Gracias al presente proyecto quede fascinado al ver como siguiendo pasos y en combinación de innovación se pueden dar distintas soluciones que de otra forma seria más complicado o simplemente serían erróneas.
- Al principio no sabia por donde empezar pero una vez que se ve el proyecto desde una perspectiva LSS, los procesos se van dando por si solos.
- En mi trabajo soy Project Manager y a partir del conocimiento de las herramientas LSS me han auxiliado, impulsado mi carrera de una manera importante.
- Me siento motivado y con intención de implementar distintas mejoras en áreas de oportunidad que pueda ir identificando en mi vida diaria, tanto profesional como personal.



