

✓ **¡Felicitaciones! ¡Aprobaste!**

Calificación recibida **100 %** Para Aprobar 100 % o más

Ir al siguiente elemento

1. En esta actividad, actuarás como Peta y resumirás un correo electrónico sobre un problema con la prueba piloto de Sauce & Spoon. Presentarás el problema a Deanna, la directora de operaciones (una interesada). Para empezar, lee el correo electrónico a continuación:

1 / 1 punto

Para: Peta (gerenta de proyectos)

De: Gilly (gerenta general de la sucursal norte)

Asunto: Resultados de la encuesta a los clientes

Hola, Peta:

Revisé los resultados de la encuesta a los clientes sobre el lanzamiento de la prueba piloto de las tabletas. Desde mi perspectiva, una parte del feedback negativo se destacó del resto. Varios clientes mencionaron que tuvieron una experiencia negativa cuando pagaron en efectivo.

Creo que este es un tema importante por resolver porque alrededor del 10% de nuestros clientes pagan en efectivo. Considero que puede tener un impacto negativo en el restaurante si el 10% de los clientes tienen una experiencia negativa con el proceso de pago. Esto podría conducir a una merma en los clientes habituales. También podría llevar a un boca a boca poco entusiasta y a revisiones en línea menos positivas.

Deberíamos idear un nuevo proceso para manejar más rápidamente los pagos en efectivo. Realmente me gustan las nuevas tabletas, pero necesitamos un proceso de pago que funcione bien tanto para tarjetas de crédito como para pagos en efectivo. Con respecto al nuevo proceso, ayudaría que el efectivo fuera más accesible para nuestros camareros. Actualmente, tienen que ir hasta la barra para acceder a la caja registradora. Deberíamos considerar agregar una segunda caja registradora cerca de la cocina. Además, para adelantarnos al problema, creo que los camareros deberían preguntar a los clientes si van a pagar con efectivo o con tarjeta de crédito.

Hazme saber cómo debemos proceder para mejorar el proceso de pago en efectivo. Creo que podemos encontrar algo que funcione bien con las nuevas tabletas. ¡Estoy emocionada de usar las nuevas tabletas de menú a tiempo completo!

Atentamente.

Gilly

Gerenta general - Sucursal norte de Sauce & Spoon

¿Has leído el correo electrónico?

☒ ¡Sí!

✓ **Correcto**

¡Excelente! Compara tus respuestas con el feedback que se ofrece a continuación.

2. Con el correo electrónico anterior, describe el problema que Peta debe abordar a la interesada Deanna, la directora de operaciones.

1 / 1 punto

Peta necesita abordar una queja recurrente en la encuesta de clientes sobre el proceso de pago en efectivo en la prueba piloto de las tabletas. El 10% de los clientes aún prefieren pagar en efectivo, y varios expresan insatisfacción con su experiencia, lo cual podría llevar a una disminución en la retención de clientes ya malas reseñas en línea. El problema se debe a que los camareros deben trasladarse hasta la barra para acceder a la caja registradora, lo que demora el pago en efectivo y afecta la experiencia del cliente.

✓ **Correcto**

Gracias por tu respuesta. Un problema por considerar es el lento proceso de pago en efectivo.

3. Con el problema que identificaste, explícaselo de manera profesional a Deanna, la directora de operaciones. Recuerda, es tu responsabilidad como gerente de proyectos sintetizar la información en un breve resumen que comunique claramente el problema a los interesados. Considera la posibilidad de incluir cómo resolver el problema. Escribe 1 o 2 oraciones.

1 / 1 punto

Deanna, el proceso de pago en efectivo en la prueba piloto de las tabletas ha generado insatisfacción entre algunos clientes, debido a la demora en el acceso a la caja registradora. Para resolverlo, propongo considerar la instalación de una caja registradora adicional cerca de la cocina y que los camareros pregunten a los clientes su método de pago al inicio. Esto permitiría agilizar la experiencia de los pagos.

✓ **Correcto**

Gracias por tu respuesta. Esta podría ser una forma de comunicar el problema a Deanna: En la encuesta con feedback, los clientes declararon que tuvieron una experiencia de pago lenta cuando pagaron en efectivo, lo que afectará negativamente a alrededor del 10% de los clientes. Gilly y yo recomendamos preguntar a los clientes si pagarán en efectivo o con tarjeta de crédito y agregar una segunda caja registradora al lado de la cocina.