

✓

¡Felicitaciones! ¡Aprobaste!

Calificación recibida100 % Para Aprobar100 % o más

Ir al siguiente elemento

1. En esta actividad, considerarás cómo el escenario de correo electrónico de la actividad anterior (el desafío de pago de Peta y Gilly) podría afectar los objetivos y resultados clave de Sauce & Spoon. Comienza por revisar el correo electrónico:

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. Revisa la siguiente lista de los objetivos y resultados clave de Sauce & Spoon. Elige 1 o 2 objetivos y resultados clave que podrían verse afectados por el problema que Gilly describe en el correo electrónico. Escríbelos en el cuadro de abajo.

1 / 1 punto

- Servir deliciosas comidas y brindar una experiencia gastronómica agradable en menos de una hora
- Mantener nuestros gastos operativos bajos y nuestro presupuesto preciso para enfocarnos en proporcionar alimentos de alta calidad
- Asegurarse de que cada gran inversión se someta a un análisis y derive en un rendimiento positivo
- Mantener una calificación de 4.5 estrellas en nuestra plataforma de reseñas
- Innovar constantemente a través de proyectos anuales, como tabletas de menú, para brindar a los clientes una mejor experiencia gastronómica
- Organizar ideas trimestrales y una noche de feedback con los empleados

Mantener una calificación de 4.5 estrellas en nuestra plataforma de reseñas : Las experiencias negativas de los clientes al pagar en efectivo podrían generar reseñas desfavorables que afecten esta calificación.

Innovar constantemente a través de proyectos anuales, como tabletas de menú, para brindar a los clientes una mejor experiencia gastronómica : Si el proceso de pago en efectivo es problemático, el objetivo de mejorar la experiencia gastronómica mediante el uso de tabletas podría no cumplirse

✓

Correcto

Gracias por tu respuesta. ¿Elegiste "Mantener una calificación de 4.5 estrellas en nuestra plataforma de reseñas" o "Servir deliciosas comidas y brindar una experiencia gastronómica agradable en menos de una hora?" Estos dos objetivos y resultados clave podrían verse afectados por el problema abordado en el correo electrónico de Gilly a Peta.

3. Selecciona uno de los objetivos y resultados clave que elegiste en la pregunta anterior. Luego, escribe 1 o 2 oraciones a la interesada Deanna (la directora de operaciones) explicando cómo el problema del proyecto podría afectar los objetivos y resultados clave. Recuerda, puede ser útil hacer referencia a los objetivos y resultados clave cuando te comuniques con los interesados sobre los problemas del proyecto.

1 / 1 punto

Deanna, el problema del pago en efectivo podría afectar nuestro objetivo de mantener una calificación de 4.5 estrellas en la plataforma de reseñas. Las experiencias negativas reportadas por los clientes pueden disminuir su satisfacción y llevar a comentarios poco favorables, lo cual impactaría en nuestra reputación y en la retención de clientes.

✓

Correcto

Gracias por tu respuesta. Un ejemplo podría ser:

"Si no proporcionamos un proceso eficiente de pago en efectivo, podría reducir el puntaje de nuestras revisiones en línea e impactar en nuestros objetivos y resultados clave de mantener una calificación de 4.5 estrellas".

Un ejemplo de los otros objetivos y resultados clave podría ser:

"Si no proporcionamos un proceso eficiente de pago en efectivo, podría causar retrasos que afectarán nuestros objetivos y resultados clave de proporcionar una experiencia gastronómica agradable en menos de una hora".