

Sauce & Spoon Implementação de tablets

Relatório de Impacto



Resumo executivo



Visão do Projeto: Melhorar a experiência do cliente e impulsionar o crescimento da receita em restaurantes.

Conquistas Importantes:

1. Aumento na satisfação do cliente de 72% para 86% após a implementação.
2. Crescimento constante na receita, mais de 20% desde o lançamento.

Lições Aprendidas:

1. Valorização do feedback do cliente para aprimoramentos contínuos.
2. Necessidade de coleta contínua de dados para manter a satisfação do cliente alta.

Próximas Etapas:

1. Implementar tablets em mais locais no 2º trimestre.
2. Expandir recursos do tablet no 4º trimestre.

Satisfação do Cliente: Piloto

P. Em uma escala de 1 a 5, avalie sua experiência geral com o tablet.



Este gráfico ilustra os resultados da pesquisa pós-piloto.
72% dos entrevistados indicaram uma pontuação de satisfação do cliente de 4 ou 5.

Satisfação do Cliente: Lançamento

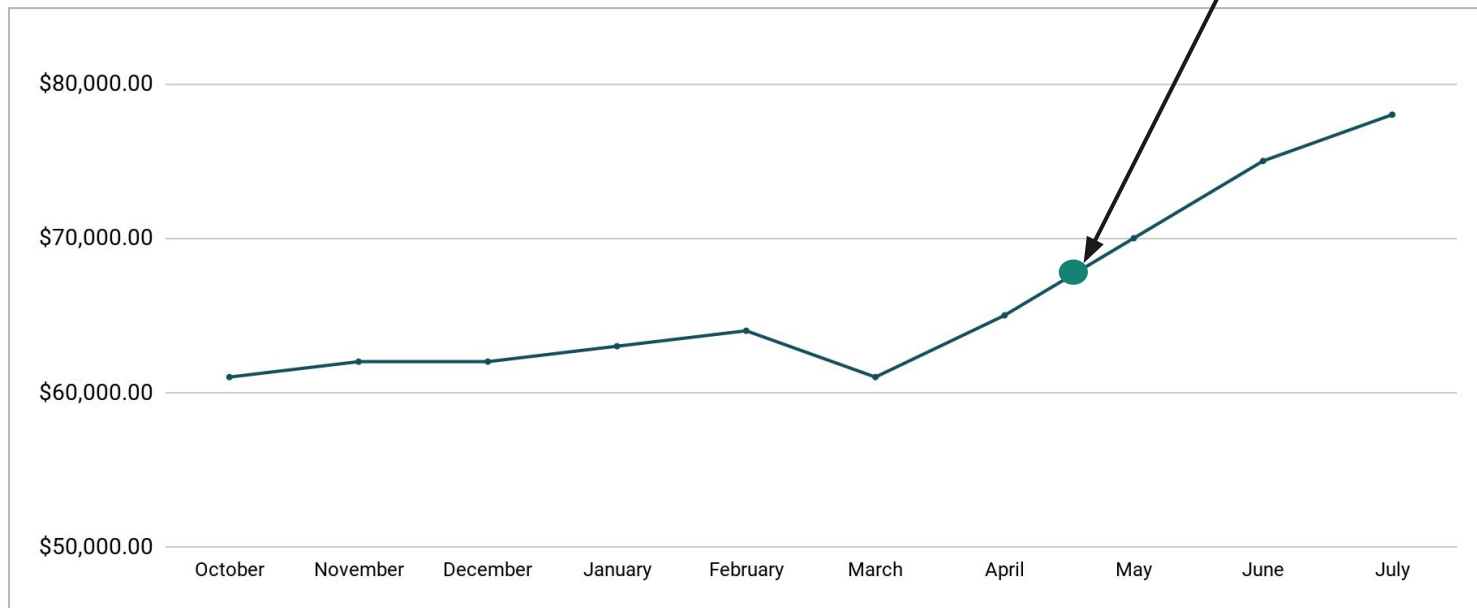
P. Em uma escala de 1 a 5, avalie sua experiência geral com o tablet.



Este gráfico de pizza ilustra os resultados da pesquisa pós-lançamento. 86% dos entrevistados indicaram uma pontuação de satisfação do cliente de 4 ou 5. Isto representa um aumento de 14%.

Receita

Lançamento do tablet
em 23 de abril



Este é um gráfico da receita da Sauce & Spoon, mostrando que após a implementação do tablet, a receita aumentou.

A receita de julho foi até 20% superior à receita mensal de abril.

O que funcionou: Principais realizações

Diminuição do tempo de giro da mesa

- A implementação dos tablets aumentou a contagem média diária de hóspedes em 10%.
- Os tablets também diminuíram o tempo de espera em 30 minutos.

Diminuição do desperdício de alimentos

- Os tablets identificaram quem estava recebendo um pedido incorreto.
- O pessoal da cozinha tomou a iniciativa de corrigir os pedidos e diminuir o desperdício de alimentos em 50%.

Aumento da satisfação do cliente

- Após o piloto, a satisfação do cliente ficou em 72%.
- Depois que implementamos melhorias com base no feedback, a satisfação do cliente aumentou para 86%.

Aumento de vendas

- Nossa receita mensal aumentou de forma constante desde o lançamento do tablet, mais de 20% desde setembro/pré-lançamento.
- Os tablets também ajudaram a aumentar a receita durante a temporada de férias.

Próximas etapas: olhando para o futuro

Iniciativa	Ação	Data
Implemente tablets em mais locais	Criar novo plano de projeto para instalação em novo local	Segundo trimestre
Continue acompanhando a experiência e a satisfação do cliente	Continuar pesquisando/coletando dados por vários meios	Em andamento
Expanda os recursos do tablet	Investigue novos recursos como integração de mídia social, reservas, vídeos, etc.	Quarto trimestre

Apêndice

- Acesse todos os recursos [aqui](#).