

Evaluación y Calidad

Standards de Calidad		Preguntas de evaluación	Indicadores de evaluación	Criterio cumplido ?
Categoría	Criterio / Descripción			
Satisfacción de clientes	pedidos más rápidos y eficaces	¿ cuánto tiempo tarda en entregarse un aperitivo ?	tiempo de entrega < = 8 minutos para aperitivos	<input type="checkbox"/>
	pedidos más rápidos y eficaces	¿ cuánto tiempo tarda en entregarse un plato ?	tiempo de entrega entre 12 y 15 minutos para platos	<input type="checkbox"/>
	pedidos sin errores	¿ cuántos pedidos hay con errores ?	entrega del pedido sin errores > = 98 %	<input type="checkbox"/>
	pago más eficiente y de fácil navegación	¿ cuánto tiempo tarda el proceso de pago ?	proceso< = 1 minuto	<input type="checkbox"/>
	usabilidad de las tabletas	¿ cuántos informes hay por fallas técnicas de las tabletas ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %	<input type="checkbox"/>
	tiempo de espera en el vestíbulo	¿ cuál es el promedio de espera en el vestíbulo ?	promedio 10 minutos	<input type="checkbox"/>
	tiempo de espera en el vestíbulo	¿ cuántos clientes esperaron más de 10 minutos en el vestíbulo ?	5 % de los clientes esperaron más de 10 minutos	<input type="checkbox"/>
	valor del consumo por mesa	¿ cuál es el valor del ticket promedio ?	valor del ticket por mesa > = U\$S 75	<input type="checkbox"/>
	experiencia de los clientes	¿ hemos mejorado la satisfacción de los clientes ?	el 50 % de los clientes que usan las tabletas, recomiendan el restaurante	<input type="checkbox"/>
	experiencia de los clientes	¿ hemos mejorado la satisfacción de los clientes ?	aumento del conteo de clientes diario un 10 % durante el 2do trimestre	<input type="checkbox"/>
	software correcto	¿ los menües en las tabletas muestran correctamente los detalles de los platos (ingredientes, precio, cantidades, apto celiacos, apto veganos, etc) ?	el 98 % de los clientes que usan tabletas, reciben el pedido correcto	<input type="checkbox"/>
	software correcto	¿ los menües en las tabletas muestran correctamente los detalles de los aperitivos (ingredientes, graduación alcoholica, sugerencias de acompañamiento, etc) ?	el 98 % de los clientes que usan tabletas, reciben el pedido correcto	<input type="checkbox"/>
Capacitación de empleados	desempeño de los empleados	¿ cuántos platos se han preparado con errores ?	contar cantidad de platos devueltos a la cocina	<input type="checkbox"/>
	desempeño de los empleados	¿ cuántos aperitivos se han preparado con errores ?	contar cantidad de aperitivos devueltos a la barra	<input type="checkbox"/>
	desempeño de los empleados	¿ todos los empleados fueron capacitados ?	contar cantidad de empleados capacitados	<input type="checkbox"/>
	desempeño de los empleados	¿ el material de apoyo fue correcto y suficiente ?		<input type="checkbox"/>
	desempeño de los empleados	¿ cuántos pedidos de platos se prepararon ?	contar cantidad de platos preparados	<input type="checkbox"/>
	desempeño de los empleados	¿ cuántos pedidos de aperitivos se prepararon ?	contar cantidad de aperitivos preparados	<input type="checkbox"/>
	desempeño de los empleados	¿ cuál es el pocentaje trimestral de desperdicio de alimentos ?	disminuir el desperdicio en un 25 % durante el 2do trimestre	<input type="checkbox"/>
Tabletas e instalaciones	funcionamiento de tabletas	¿ cuántas tabletas presentaron fallas de software ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %	<input type="checkbox"/>
	funcionamiento de tabletas	¿ cuántas tabletas presentaron fallas de hardware ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %	<input type="checkbox"/>
	funcionamiento de las instalaciones	¿ hubo problemas con el cableado ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %	<input type="checkbox"/>
	funcionamiento de las instalaciones	¿ el proveedor de internet cumplió con el ancho de banda contratado ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %	<input type="checkbox"/>
	funcionamiento de las tabletas	¿ las integraciones de software funcionaron correctamente ?	el 98 % de los clientes que usan tabletas, reciben el pedido correcto	<input type="checkbox"/>
	funcionamiento de las tabletas	¿ funcionan correctamente las tabletas ?	el 98 % de los clientes que usan tabletas, reciben el pedido correcto	<input type="checkbox"/>
	software correcto	¿ los menües en las tabletas están actualizados ?	el 98 % de los clientes que usan tabletas, reciben el pedido correcto	<input type="checkbox"/>