

Preguntas de la Encuesta

Standards de Calidad					Tipo de encuesta	Opciones de respuesta a preguntas (depende del tipo de pregunta)				
Categoría	Descripción	Preguntas de evaluación	Indicadores de evaluación	Preguntas de encuesta	(lista)	Opción #1	Opción #2	Opción #3	Opción #4	Opción #5
Satisfacción de clientes	pedidos más rápidos y eficaces	¿ cuánto tiempo tarda en entregarse un aperitivo ?	tiempo de entrega < = 8 minutos para aperitivos		SIN CLASIFICAR					
Satisfacción de clientes	pedidos más rápidos y eficaces	¿ cuánto tiempo tarda en entregarse un plato ?	tiempo de entrega entre 12 y 15 minutos para platos		SIN CLASIFICAR					
Satisfacción de clientes	pedidos sin errores	¿ cuántos pedidos hay con errores ?	entrega del pedido sin errores > = 98 %	¿ Recibiste tu pedido correcto ? Si tu respuesta es "NO" por favor detalla por qué	Si / No	Abierta (cliente da detalle en la				
Satisfacción de clientes	pago más eficiente y de fácil navegación	¿ cuánto tiempo tarda el proceso de pago ?	proceso< = 1 minuto	¿ El proceso de pago fue rápido y seguro ? Si tu respuesta es "NO" por favor detalla por qué	Si / No	Abierta (cliente da detalle en la				
Satisfacción de clientes	usabilidad de las tabletas	¿ cuántos informes hay por fallas técnicas de las tabletas ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %	¿ Cómo fue tu experiencia realizando los pedidos con las tabletas ?	Escalada	no las utilicé	nada buena	buena	muy buena	excelente
Satisfacción de clientes	tiempo de espera en el vestíbulo	¿ cuál es el promedio de espera en el vestíbulo ?	promedio 10 minutos		SIN CLASIFICAR					
Satisfacción de clientes	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	¿ Cuánto tiempo esperaste en el vestíbulo ?	Escalada	0 a 5 minutos	6 a 10 minutos	11 a 15 minutos	más de 15 minutos	
Satisfacción de clientes	valor del consumo por mesa	¿ cuál es el valor del ticket promedio ?	valor del ticket por mesa > = U\$S 75		SIN CLASIFICAR					
Satisfacción de clientes	experiencia de los clientes	¿ hemos mejorado la satisfacción de los clientes ?	el 50 % de los clientes que usan las tabletas, recomiendan el restaurante	¿ Recomendarías a tus amigos y familiares visitar el restaurante ?	Escalada	No lo recomendaría	Puede ser que lo recomiende	Seguro lo recomiendo		
Satisfacción de clientes	experiencia de los clientes	¿ Qué tipo de forma de pedido prefieren los clientes ?	cantidad de pedidos realizados con tableta	En cuánto a la forma de realizar tu pedido, por favor selecciona una opción	Escalada	Unicamente personal de servicio	Unicamente tableta	Personal de servicio y tableta	No tengo preferencia	
Satisfacción de clientes	experiencia de los clientes	¿ hemos mejorado la satisfacción de los clientes ?	aumento del conteo de clientes diario un 10 %	¿ Has visitado el restaurante anteriormente ?	Si / No					
Satisfacción de clientes	software correcto	¿ los menús 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	¿ Los detalles de los platos y aperitivos, te resultaron suficientemente detallados ?	Si / No					
	software correcto	¿ los menús 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							
Capacitación de empleados	desempeño de los empleados	¿ cuántos platos se han preparado con errores ?	contar cantidad de platos devueltos a la cocina		SIN CLASIFICAR					
Capacitación de empleados	desempeño de los empleados	¿ cuántos aperitivos se han preparado con errores ?	contar cantidad de aperitivos devueltos a la barra		SIN CLASIFICAR					

Capacitación de empleados	desempeño de los empleados	¿ todos los empleados fueron capacitados ?	contar cantidad de empleados capacitados	¿ Las explicaciones del personal de servicio sobre el uso de la tableta , que tan útiles fueron ?	Escalada	No necesité asistencia	No tan buenas	Buenas	Muy Buenas	
Capacitación de empleados	desempeño de los empleados	¿ el material de apoyo fue correcto y suficiente ?			SIN CLASIFICAR					
Capacitación de empleados	desempeño de los empleados	¿ cuántos pedidos de platos se prepararon ?	contar cantidad de platos preparados		SIN CLASIFICAR					
Capacitación de empleados	desempeño de los empleados	¿ cuántos pedidos de aperitivos se prepararon ?	contar cantidad de aperitivos preparados	¿ Pediste aperitivos ?	Si / No					
Capacitación de empleados	desempeño de los empleados	¿ cuál es el pocentaje trimestral de desperdicio de alimentos ?	disminuir el desperdicio en un 25 % durante el 2do trimestre	En cuanto a los platos que pediste, ¿ alguno fue devuelto al personal de servicio ? Si tu respuesta es "SI" por favor detalla por qué	Si / No	Abierta (cliente da detalle en la opcion "SI"				
Tabletas e instalaciones	funcionamiento de tabletas	¿ cuántas tabletas presentaron fallas de software ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %		SIN CLASIFICAR					
Tabletas e instalaciones	funcionamiento de tabletas	¿ cuántas tabletas presentaron fallas de hardware ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %		SIN CLASIFICAR					
Tabletas e instalaciones	funcionamiento de las instalaciones	¿ hubo problemas con el cableado ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %		SIN CLASIFICAR					
Tabletas e instalaciones	funcionamiento de las instalaciones	¿ el proveedor de internet cumplió con el ancho de banda contratado ?	informes de clientes por fallas técnicas < 5 %		SIN CLASIFICAR					
Tabletas e instalaciones	funcionamiento de las tabletas	¿ las integraciones de software funcionaron correctamente ?	el 98 % de los clientes que usan tabletas, reciben el pedido correcto		SIN CLASIFICAR					
Tabletas e instalaciones	funcionamiento de las tabletas	¿ funcionan correctamente las tabletas ?	el 98 % de los clientes que usan tabletas, reciben el pedido correcto		SIN CLASIFICAR					
Tabletas e instalaciones	software correcto	¿ los menús en las tabletas están actualizados ?	el 98 % de los clientes que usan tabletas, reciben el pedido correcto		SIN CLASIFICAR					