

Sauce & Spoon

Proyecto Tableta de menú

Reporte de Impacto



Resumen ejecutivo

Lanzamos un sistema de tabletas de menú para que los clientes hagan sus pedidos y poder agilizar el proceso, minimizar el desperdicio de comida y aumentar la satisfacción de los clientes.

- ✓ Elaboramos un plan de lanzamiento del proyecto en dos locales de la cadena
- ✓ Compramos las tabletas
- ✓ Integramos su software con nuestros softwares
- ✓ Adecuamos las instalaciones de los locales
- ✓ Capacitamos al personal
- ✓ Hicimos una prueba de integración con un local funcionando a puertas cerradas, solo para personas seleccionadas
- ✓ Realizamos una encuesta de satisfacción de clientes y relevamiento de métricas de gestión
- ✓ Realizamos el lanzamiento del proyecto
- ✓ Implementamos el análisis de los datos, el seguimiento y la mejora continua

Encuesta de satisfacción : Piloto

Pregunta : En una escala del 1 al 5, califique su experiencia con la tableta en general.

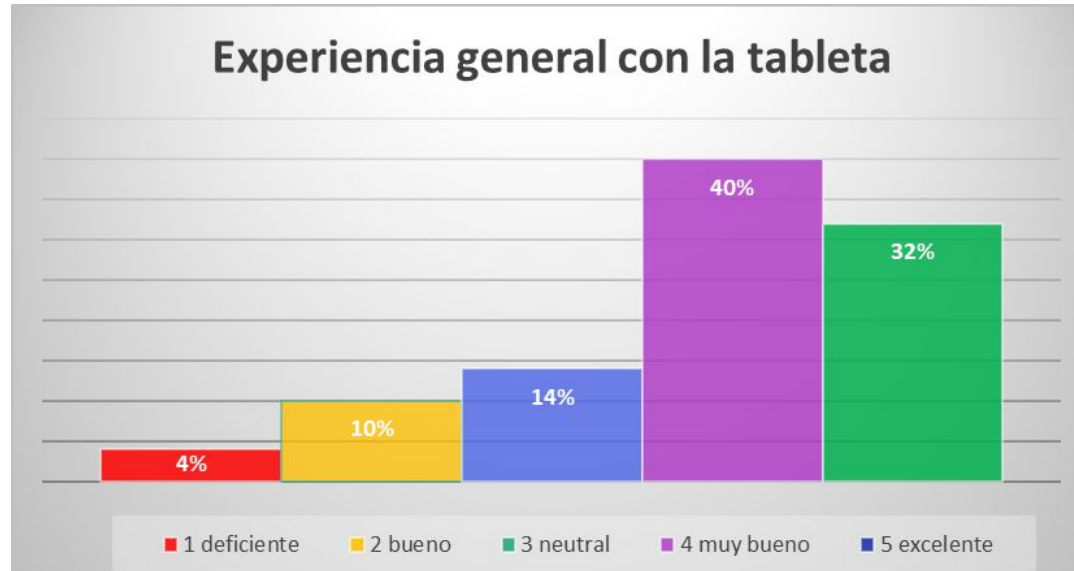


Gráfico que muestra los resultados de la encuesta posterior al piloto.
El 72% de los encuestados indicó una puntuación de satisfacción del cliente de 4 o 5.

Encuesta de satisfacción : Lanzamiento

Pregunta : En una escala del 1 al 5, califique su experiencia con la tableta en general.

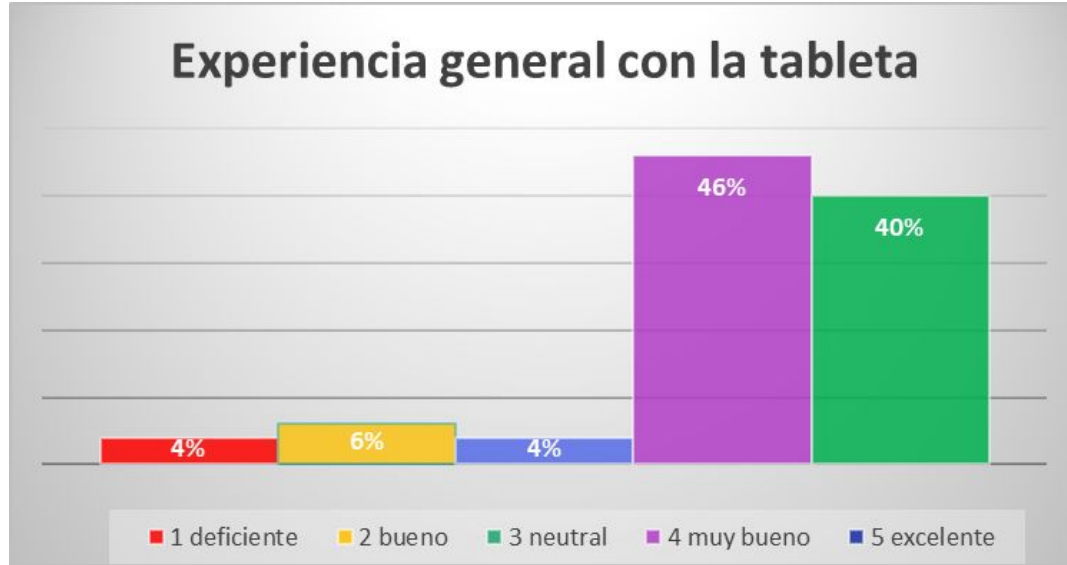


Gráfico muestra los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes posterior al lanzamiento del proyecto.
El 86% de los encuestados indicaron una puntuación de satisfacción del cliente de 4 o 5.

Ganancias

Lanzamiento del proyecto el 01 de abril

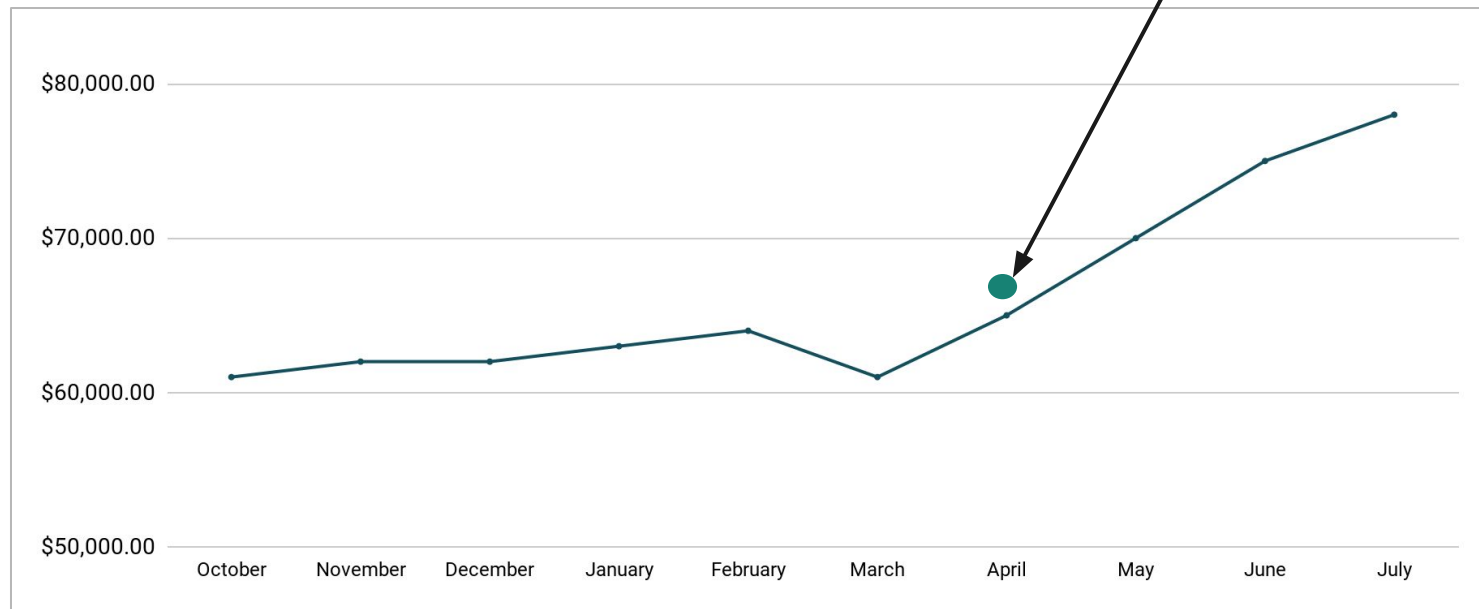


Gráfico de los ingresos de Sauce & Spoon, que muestra que después de la implementación de la tableta, los ingresos aumentaron.

Los ingresos de julio fueron hasta un 20% superiores a los ingresos mensuales de abril.

Logros clave : Lo que funcionó

Disminución del tiempo de rotación de las mesas

- La implementación de las tabletas aumentó el promedio diario de clientes en un 10 %.
- Las tabletas también redujeron el tiempo de rotación de mesas en 30 minutos.

Disminución del desperdicio de alimentos

- Las tabletas identificaron quién estaba recibiendo un pedido incorrecto.
- El personal de cocina ha tomado la iniciativa de corregir los pedidos y disminuir el desperdicio de comida en un 50%.

Aumento de la satisfacción del cliente

- Después del piloto, la satisfacción del cliente fue del 72%.
- Una vez que implementamos mejoras basadas en los comentarios, la satisfacción del cliente aumentó al 86%

Aumento de ventas

- Nuestros ingresos mensuales han aumentado constantemente desde el lanzamiento de la tableta, más del 20 % desde septiembre vs. antes del lanzamiento.
- Las tabletas también ayudaron a aumentar los ingresos durante la temporada navideña.

Próximos pasos: Pensando en el futuro

Iniciativa	Acción	Fecha
Extender el proyecto al resto de los locales de la empresa	Crear un nuevo plan de proyecto para los demás locales	Segundo trimestre
Seguir realizando el seguimiento de la satisfacción del cliente	Continuar encuestando a los clientes, analizar los datos e implementar mejora continua	En curso
Seguir relevando los indicadores de gestión	Continuar recopilando y analizando los indicadores de gestión e implementar mejora continua	En curso
Ampliar funcionalidades de la tableta	Investigar nuevas funciones como la integración de redes sociales, reservas, videos, etc.	Cuarto trimestre

Apéndice

Archivo de documentación del proyecto

Estatuto del proyecto

Análisis de encuestas de satisfacción