Línea horizontal

**Sauce & Spoon**

Deanna Coleman, directora de Operaciones

Propuesta del proyecto Sauce & Spoon Tabletas de menú

**7 de septiembre de 2022**

# RESUMEN

Sauce & Spoon es una cadena local de restaurantes que se especializa en platos elaborados con ingredientes no procesados y que se comprometió a asociarse con agricultores y proveedores locales.

# METAS Y OBJETIVOS

Sauce & Spoon tiene como objetivo enriquecer nuestra comunidad:

* Cocinar platos frescos y rápidos para las familias trabajadoras de nuestra comunidad.
* Priorizar las necesidades y los deseos del cliente.
* Dirigir un modelo de negocio eficaz y rentable para seguir creciendo dentro de nuestra comunidad.
* Apoyar a otros negocios locales mediante abastecimiento y asociaciones.

Las ventas anuales del grupo de restaurantes están creciendo (más de 28%) anualmente. El restaurante quiere satisfacer la demanda mejorando las operaciones actuales del restaurante. Para reducir los costos, estas son las áreas que ofrecen las mejores oportunidades: personal, tamaño y cantidad de los pedidos, mejorar la satisfacción y retención de los clientes, y brindar un servicio de calidad a tiempo.

Para hacerlo, proponemos implementar un menú digital y un sistema de puntos de venta (POS) que esté **orientado a los clientes**. Esta iniciativa cuenta con un sistema completamente integrado de tabletas en cada mesa para que todos los clientes tengan una experiencia fluida a la hora de pedir y, a la vez, el restaurante tenga un sistema de tickets más eficaz.

# Declaración de Oportunidad

Durante los primeros tres años de actividad de Sauce & Spoon, los restaurantes superaron los objetivos de ganancias y satisficieron la demanda de los clientes sin dejar de lado la calidad. Sin embargo, el personal sufrió el síndrome de *burnout*, lo que ocasionó una rotación alta de empleados (50% de reducción del personal de recepción). También estuvo en riesgo la rentabilidad, debido a los errores humanos en los tickets y poco foco (o nada) en incorporar a nuevos empleados.

Hoy en día, ampliamos la cantidad de locales y las ventas a los clientes siguen creciendo. Sin embargo, no logramos crear procedimientos más eficaces o abordar los problemas respecto de la calidad. Los datos internos muestran que aumentó el tiempo que tardan los pedidos en llegar a la mesa (un 20%) y hemos visto reseñas negativas debido a "retrasos en el servicio" que afectaron la satisfacción del cliente. Nuestra investigación también muestra que, si bien hubo un aumento en las ventas, el margen de ganancias año tras año se mantuvo fijo.

Creemos que los clientes van a recibir esta iniciativa con los brazos abiertos y podremos reducir los errores y los costos hundidos.

# Resumén del proyecto

## ¿Que cosa?

Lanzar tabletas de menú en las mesas para que los clientes puedan ver las opciones para pedir de forma rápida y simple.

## ¿Por qué?

Si implementamos tabletas de menú en las mesas y digitalizamos el proceso de pedidos, podremos agilizar el servicio y otros procesos. Así, podremos rotar las mesas más rápido y atender a más clientes. Además, podremos obtener puntos de datos claros para realizar un seguimiento de las métricas y, así, garantizar el éxito de los restaurantes. Además, podremos mantenernos al día con la creciente presencia digital en la industria gastronómica, lo que nos permite brindarles a los clientes una experiencia digital familiar.

### **Propuesta de pasos a seguir y cronograma**

* Profundizar el alcance del proyecto y crear una declaración que resuma el alcance, las métricas, etc.
* Crear un plan piloto para el lanzamiento de las tabletas.

### **Los objetivos y resultados clave de Sauce & Spoon**

Con este proyecto, esperamos brindar respaldo a los [objetivos y resultados clave generales de la empresa](https://www.coursera.org/learn/applying-project-management/resources/fp3OX) y seguir progresando.