



Modelo de un informe C O R R E C T O

¿Cuál es la idea del resumen de la visita que deben hacer?

Obtener información que pueda aportar a mejorar el servicio, atención y calidad de la marca.

- Datos a tener en cuenta:

- En general, no se incluyen comentarios sobre el ambiente o el clima del lugar, ni observaciones sobre aspectos que están simplemente "correctos", ya que el objetivo de la auditoría es detectar oportunidades de mejora. Ese es el enfoque principal.
- Lo relevante es detallar cómo fue la atención del personal (si fue buena, mala, distante, atenta, etc.), cómo se presentaron los productos, su sabor y, en general, cómo fue la experiencia con el servicio.
- No deben repetir información que ya están aclarados en errores marcados: ejemplo, marcar error de un plato, y luego en comentarios, volver a mencionarlo. Sí es importante justificar cada error marcado, en el ítem donde se consulta.
- Si les dificulta poner información, pueden contar la experiencia resumiendo pero evitar comentarios como:

“Estuvo todo muy rico, impecable, muy buena atención”

La idea es que relaten sobre la atención, servicio, etc.. Les dejamos unos ejemplos!

Experiencia - Indicar la dirección visitada y redactar tu experiencia. Tené en cuenta comentar sobre la atención, servicio,

Al llegar nos recibió una recepcionista, saludó y consultó cuantos comensales seríamos, luego nos acompañó a la mesa. En el salón se podía ver el 90% de ocupación de mesas, y al personal muy atareado. Una vez en la mesa, se acercó Juan y se presentó, nos dejó la carta, y ofreció bebidas mientras revisamos el menú. Al tomarnos la orden fue predispuesto a las consultas y nos ayudó a elegir los platos, además de responder dudas sobre alguno, por ejemplo, nos recomendó rolls rebozados si nos gustaban piezas crocantes. En cuanto a lo consumido, el pedido llegó rápido, se sirvió correctamente. Los rolls tenían buena presentación y no se desarmaban. Al finalizar, Juan retiró los platos y ofreció postre o café. La experiencia fue correcta.



Este es un informe modelo de un shopper, sin corrección previa.

- Se valora los datos aportados sobre el servicio, la atención personalizada, la ocupación del local, si cumplió los pasos o no, etc.

¿Qué se podría agregar?

- Si notó algo durante la estadía, ya sea en cuanto al servicio, en cuanto a la atención de los camareros, si notó algún encargado atento al salón, etc.

INFORMES QUE NO SON VÁLIDOS:

No se validan informes que no tengan información. Por ejemplo:

Experiencia - Indicar la dirección visitada y redactar tu experiencia. Tené en cuenta comentar sobre la atención, ser

Muy buena experiencia, me atendieron bien y rápido. El local era lindo



Experiencia - Indicar la dirección visitada y redactar tu experiencia. Tené en cuenta comentar sobre la atención, s

Excelente!! me encantaron los platos. la camarera fue simpatica y amable! volvería!!



Contanos la experiencia vivida en el local, también RECONFIRMAR la dirección exacta visitada.

A pesar que llegamos casi al cierre, nos atendieron exelente.



Contanos la experiencia vivida en el local, también RECONFIRMAR la dirección exacta visitada.

En gral buena la experiencia
Alicia . M. De Justo 1052



Cualquier duda, nos pueden consultar. GRACIAS!