| **Área Clave de la Empresa** | **Sub-Objetivo SMART** | **Tecnologías Seleccionadas** | **Plan de Acción (Resumen)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Marketing y Ventas** | Aumentar en un 25% los pedidos online en los primeros 6 meses desde la apertura del primer local. | Plataforma web para restaurantes , herramientas de analítica web, campañas en redes sociales con influencers | Implementar sistema de pedidos online con integraciones a redes sociales y apps de delivery. Usar analítica para mejorar promociones. Lanzar campañas dirigidas al público local. |
| **Operaciones** | Abrir 3 nuevos locales en el primer año cumpliendo los estándares de calidad y servicio establecidos. | Anunciar en nuestra página web y redes sociales las aperturas de los locales, además de lanzar ofertas de trabajo en nuestra web. | Capacitar equipos con una plataforma online estandarizada para manejar estos nuevos locales. |
| **Recursos Humanos** | Contratar y formar al personal de cada nuevo local en menos de 60 días. | Plataforma de contratación online (Indeed, linkedin), formación interna, software de RRHH para seguimiento de desempeño. | Usar plataformas para publicar ofertas y seleccionar candidatos. Establecer rutas de formación online. Evaluar desempeño con herramientas centralizadas. |
| **Atención al Cliente** | Alcanzar una calificación promedio superior a 4.5/5 en plataformas de reseñas durante el primer año. | Tener una atención al cliente especializada online, sistemas de encuestas automatizadas, herramientas de gestión de reputación online. | Recoger opiniones tras cada compra. Monitorear reseñas y responder en tiempo real. Realizar un seguimiento de clientes frecuentes. |
| **Logística y Proveedores** | Establecer acuerdos con proveedores confiables que garanticen entrega puntual en un 95% de los pedidos en 6 meses. | Software de gestión de proveedores, herramientas de trazabilidad de productos, analítica de entregas. | Evaluar desempeño de proveedores con software. Establecer métricas de entrega. Usar trazabilidad para controlar la calidad. |