

Instituto Privado Mixto

“Rafael Arévalo Martínez”



Nombre del Estudiante: Sheily Yuliana Vásquez
López

Catedrática: Sonia Mayte Escobar

Carrera: Administración de Empresas

Grado: Cuarto

Curso: Mercadotecnia I

Trabajo: Actividad #1 III Bloque

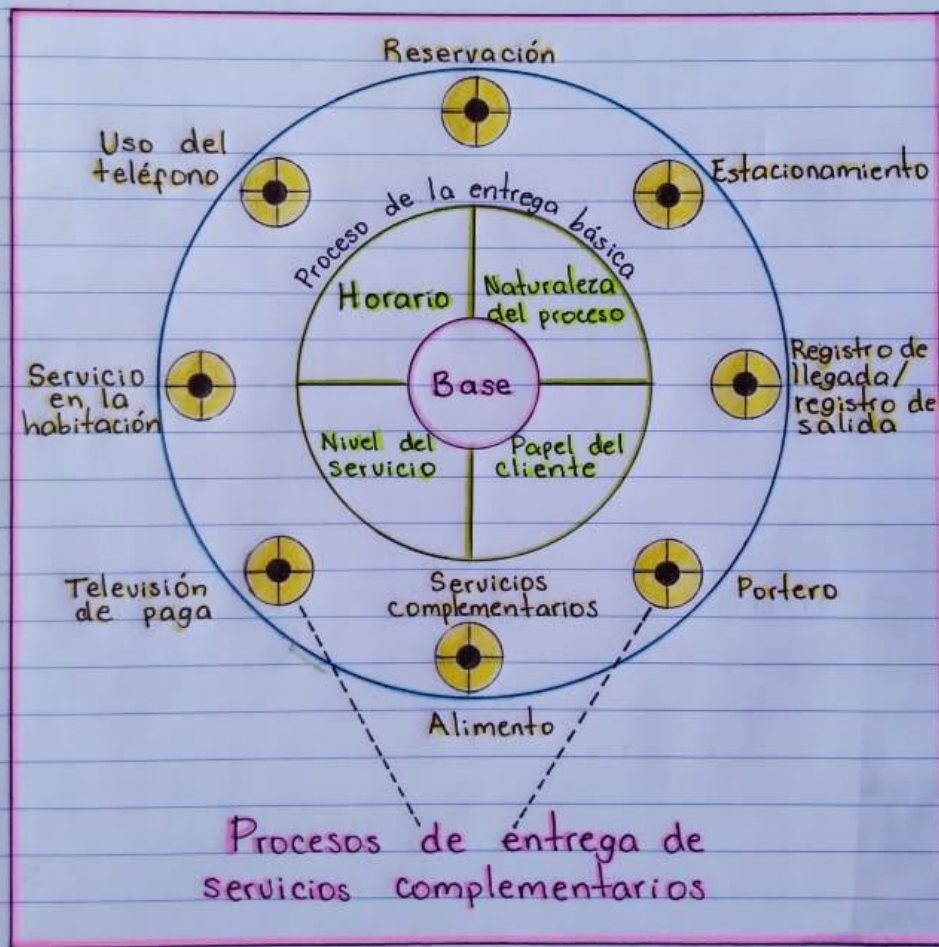
Tema: Proceso de Entrega

Ciclo Escolar: 2,021



Figura 3.2

Descripción de la oferta de servicio de la estancia de una noche en un hotel





Instituto Privado



Mixto "Rafael



Arévalo Martínez"



Alumna:

Sheily Yuliana
Vásquez López



Grado:

4to. Perito en
Administración de Empresas



Curso:

Mercadotecnia I



Trabajo:

Actividad #1 III Bloque
Procesos de entrega



Catedrática:

Mayte Escobar



PRESENTACIÓN

A continuación se le presentan puntos importantes de como debe ser y con que debe contar un servicio de restaurante. Dicho servicio debe abordar varios aspectos, los cuales se describen a continuación, para que el cliente quede satisfecho.

- La satisfacción del cliente se deriva de la percepción que tenga durante la visita al restaurante.
- El proceso de entrega de servicio inicia desde que el cliente entra al restaurante hasta que se retira. Los puntos de interacción más importantes que se tienen con el cliente son la recepción, comanda del servicio, y la entrega de la cuenta.





RESTAURANTE

El servicio de restaurante debe ser y contar con lo siguiente:

1

Servicio eficiente



2

Protocolo de servicio

3

Buena atención al cliente



4

Servicio de seguridad

5

Servicio de estacionamiento

6

Ambiente agradable

7

Servicio de 7:00 am - 11:00 pm

8

Buena organización



9

Precios accesibles

10

Servicio estilo familiar



11

Servicio a domicilio (repartidor, vehículo, licencia, gps)

12 Servicio sanitario

13 Servicio de comedor

14 Recepción

15 Limpieza y mantenimiento

16 Sanitización e higiene

17 Personal altamente calificado

18 Buena confección de menús

19 Control general

20 Reservación y asignación de mesas

21 Utencilios básicos listos

22 Servicio de wifi gratis

23 Facturación de cada pedido

24 Cumplimiento de permisos

25 Cumplimiento de expectativas





CRITERIO PERSONAL

He concluido aprendiendo que en cada uno de los procesos el cliente recopila datos del entorno y especialmente de las personas que se encuentren interactuando con él.

Como ya se sabe, la primera impresión es la que cuenta, por esta razón una buena impresión al cliente es fundamental, para lograr una buena impresión, las instalaciones deben estar en buen estado y limpias, también depende de el personal, ya que el cliente debe ser atendido con amabilidad, respeto y cortesía.

