

**Instituto Privado Mixto
"Rafael Arévalo Martínez"**



Nombre del Estudiante: Sheily Yuliana Vásquez López

Catedrática: Mayte Escobar

Carrera: Administración de Empresas

Grado: Cuarto

Curso: Mercadotecnia I

Contenido: Evaluación del servicio que brinda la
Pastelería LANTIGUA

Ciclo Escolar: 2,021

Instituto **P**rivado **M**ixto
"Rafael **A**révalo **M**artínez"

Alumna: Sheily Yuliana
Vásquez López

Grado: 4to. Perito en administración
de Empresas

Curso: Mercadotecnia I

Catedrática: Mayte
Escobar

Tema: Evaluación de
servicio de una
empresa



PRESENTACIÓN

A continuación se le presenta la evaluación del servicio que brinda la Pastelería Lantigua.

Elegí evaluar a la Pastelería Lantigua ya que es la pastelería de mi preferencia.

Es muy importante evaluar los servicios ya que existen diversos factores o características que hacen variar la calidad del servicio. La evaluación se realiza como comparación entre lo esperado y lo obtenido.

Muchas veces los clientes no siguen prestando los servicios de una empresa, esto no se da por los precios sino por la mala calidad del servicio.

Evaluación del servicio que brinda la pastelería **LANTIGUA**



El servicio que brinda la pastelería Lantigua me parece muy bueno, ya que sus instalaciones cuentan con un amplio lugar y ambiente agradable, el personal es altamente calificado, además cuentan con sus uniformes respectivos, la atención al cliente es muy buena, cada uno de los clientes es tratado con respeto, cortesía y amabilidad, al llegar al lugar les proporcionan la información sobre los productos con los que cuentan, esta información es detallada, ya que dan a conocer el tipo de producto, el sabor, los ingredientes, el precio, entre otros.

La pastelería cuenta con la disponibilidad de que el cliente realice pedidos especiales con su decoración favorita en lo que se refiere a pasteles. También cuenta con servicio a domicilio, pero no he tenido la oportunidad de adquirir dicho servicio.



En lo que se refiere a productos la pastelería Lantigua cuenta con una amplia variedad no solo de pasteles, sino que también de gelatinas, helados, pañuelos, volovanes, pies de distintos sabores, berlinas, tartas, bebidas como: licuados, capuchino, café, té, frappé, y muchas cosas más. El precio de cada uno de los productos es accesible al alcance del bolsillo, la presentación es muy buena, al igual que la calidad y tamaño. La caja donde empaican los pasteles es resistente y el diseño es lindo y adecuado.

Mi pastel favorito es el napolitano, ya que cumple con todas mis expectativas, es de tres sabores, el tamaño de la porción es buena y está decorado con frutas, su precio me parece perfecto.



En lo personal el servicio que brinda la pastelería Lantigua si cumple con todas mis expectativas, ya que los productos son de alta calidad, son frescos, exquisitos, de buen tamaño, con buena presentación, a buen precio y sobre todo deliciosos. La atención por parte del personal hacia los clientes es muy buena. La publicidad que manejan también es muy buena, ya que llama la atención los videos y fotos que publican a través de las redes sociales.

Además cumplen con los protocolos de seguridad que es lo más importante en estos tiempos de pandemia.

CRITERIO PERSONAL

He concluido de evaluar el servicio que brinda la Pastelería Lantigua, dando a conocer que dicho servicio si cumple con todas y cada una de mis expectativas y considero que el servicio que brindan es muy bueno. Este servicio por mi parte si lo recomendaria. Por lo general los clientes comparten sus experiencias al adquirir un servicio, con familiares y amigos por eso es importante que la empresa brinde un buen servicio a cada uno de sus clientes. Para esto hay que evaluar varios aspectos, entre ellos la amabilidad con la que atiende el personal a los clientes.