

Sauce & Spoon

Lanzamiento de tabletas

Reporte de Impacto



Resumen ejecutivo

Visión:

El lanzamiento de menú en tabletas electrónicas en dos ubicaciones para mejorar la experiencia de nuestros clientes, reducir tiempo de espera en la mesa, aumentar las ganancias y reducir desperdicios, entre otros.

Logros Clave:

- Se redujo el tiempo promedio de espera a menos de 10 minutos.
- El tiempo promedio de pago por medio de la tableta se ha mantenido en un minuto o menos.
- Menos del 5% de los clientes reportan problemas técnicos cada semana.
- Fue posible reducir el desperdicio de alimentos en un 25%.

Lecciones aprendidas:

Algunas tareas dentro del proyecto tuvieron que ser aceleradas, debido a situaciones no contempladas. Aun así, el proyecto se mantuvo dentro de presupuesto, a pesar de que hubo síndrome de lavadero en tareas tales como branding, staffing, etc.

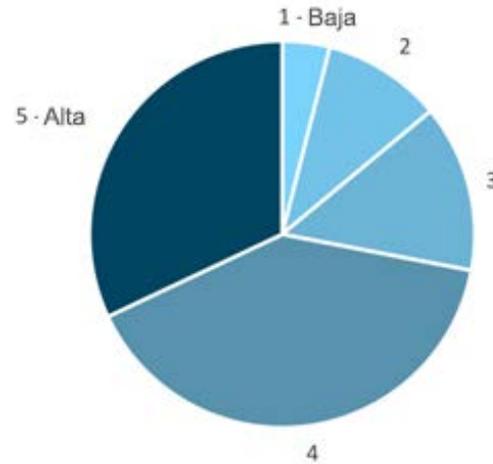
Siguientes Pasos:

- Planificar la implementación de las tabletas en el resto de las ubicaciones de Sauce & Spoon.
- Continuar monitoreando y actualizando las tabletas instaladas.
- Seguir buscando la mejora de la precisión de los pedidos
- Continuar generando encuestas y solicitando comentarios de los huéspedes.

Satisfacción de clientes: Piloto

En una escala del 1 al 5, califique su experiencia con la tableta en general.

Satisfacción del cliente después del piloto

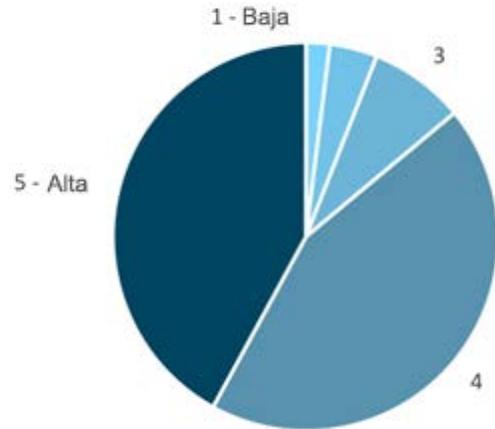


Este gráfico circular ilustra los resultados de la encuesta posterior al piloto. El 72% de los encuestados indicó una puntuación de satisfacción de 4 o 5.

Satisfacción de clientes: Lanzamiento

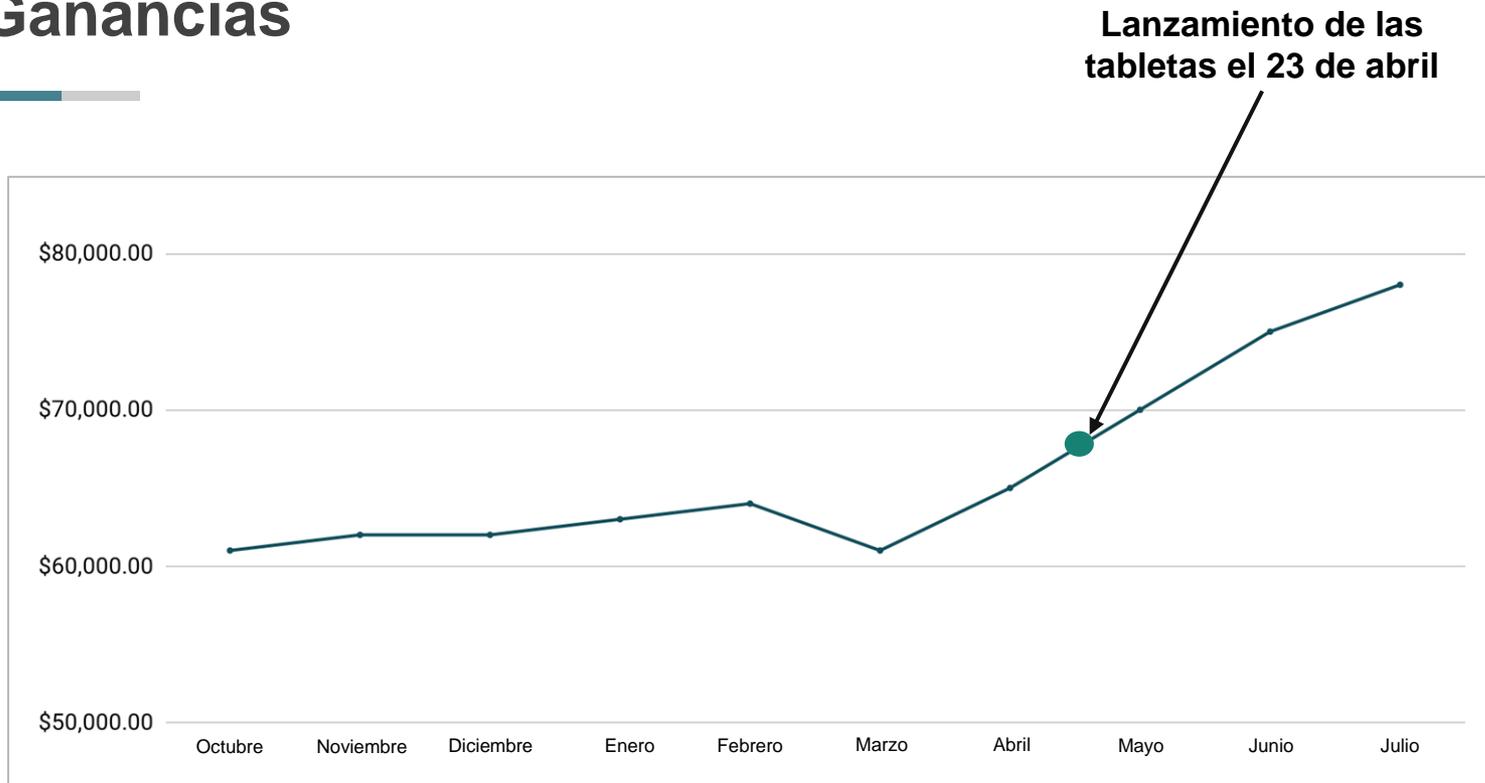
En una escala del 1 al 5, califique su experiencia con la tableta en general.

Satisfacción del cliente después del lanzamiento



Este gráfico circular ilustra los resultados de la encuesta posterior al lanzamiento. El 86% de los encuestados indicaron una puntuación de satisfacción del cliente de 4 o 5. Aumentando por un 14%.

Ganancias



Este es un gráfico de los ingresos de Sauce & Spoon, que muestra que después de la implementación de la tableta, los ingresos aumentaron. Los ingresos de julio fueron hasta un 20% superiores a los ingresos mensuales de abril.

Lo que funcionó: Logros clave

Disminución del tiempo de estancia en mesa

- La implementación de las tabletas aumentó el promedio diario de clientes en un 10 %.
- Las tabletas redujeron el tiempo de espera por 30 minutos.

Disminución del desperdicio de alimentos

- Las tabletas identificaron quién estaba recibiendo un pedido incorrecto.
- El personal de cocina ha tomado la iniciativa de corregir los pedidos y disminuir el desperdicio de alimentos en un 50%.

Aumento de la satisfacción del cliente

- Después del piloto, la satisfacción del cliente fue del 72%.
- Una vez que implementamos mejoras basadas en los comentarios, la satisfacción del cliente aumentó a 86 %.

Aumento de ventas

- Nuestros ingresos mensuales han aumentado constantemente desde el lanzamiento de la tableta, más del 20 % desde septiembre/antes del lanzamiento.
- Las tabletas ayudaron a aumentar los ingresos durante la temporada navideña.

Siguientes pasos

Iniciativa	Acción	Fecha
Implementar tabletas en más ubicaciones	Crear un nuevo plan para la instalación de tabletas en otra ubicación	Segundo Trimestre
Seguir realizando seguimiento a la experiencia y satisfacción del cliente	Continuar encuestando/ recopilando datos a través de varios medios	Continuamente
Ampliar las funciones de la tableta	Investigar nuevas funciones como integración de redes sociales, reservas, videos, etc.	Cuarto Trimestre

Apéndice

- Acceder a todos los recursos [aquí](#).