

# 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.

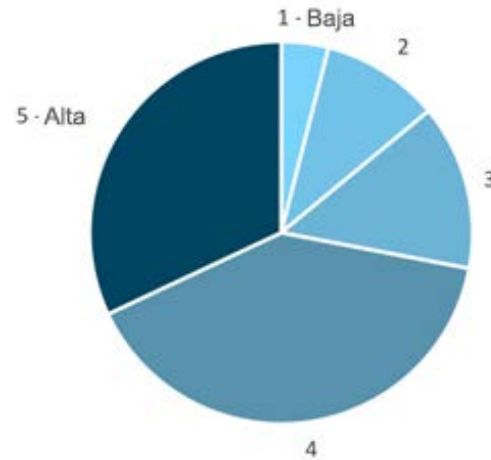
## Siguientes Pasos:

- 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

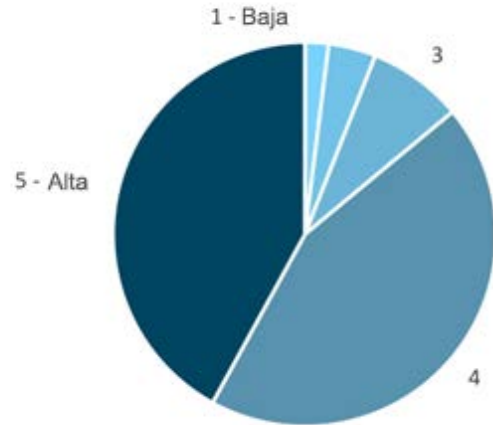


Este gráfico circular ilustra los resultados de la encuesta posterior al piloto. El 72% de los encuestados indicó una puntuación de satisfacción de 4 o 5.

# Satisfacción de clientes: Lanzamiento

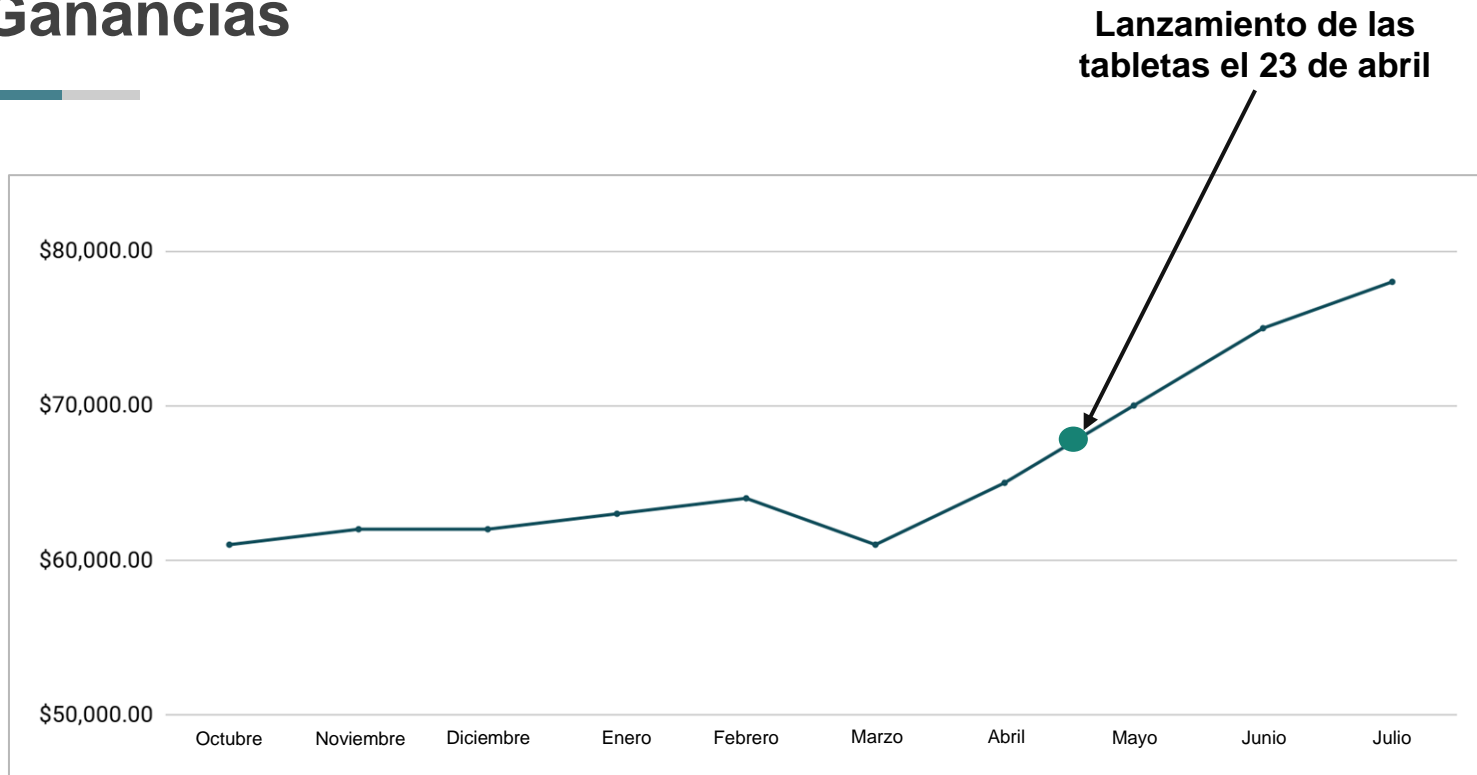
En una escala del 1 al 5, califique su experiencia con la tableta en general.

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](#).