



2024 | S O N D E O S

# MYSTERY DINER

"INNOVAMOS PARA CREAR EL ESTUDIO QUE NECESITAS"



# DESCRIPCIÓN

Nuestro cliente misterioso desempeñará un papel crucial como comensal en los restaurantes designados, donde acudirá para disfrutar de una experiencia gastronómica.

Desde el momento en que entre por la puerta hasta que termine su visita, el cliente incógnito establecerá contacto con los colaboradores del restaurante, interactuando durante todo el proceso, desde la atención inicial hasta la despedida.

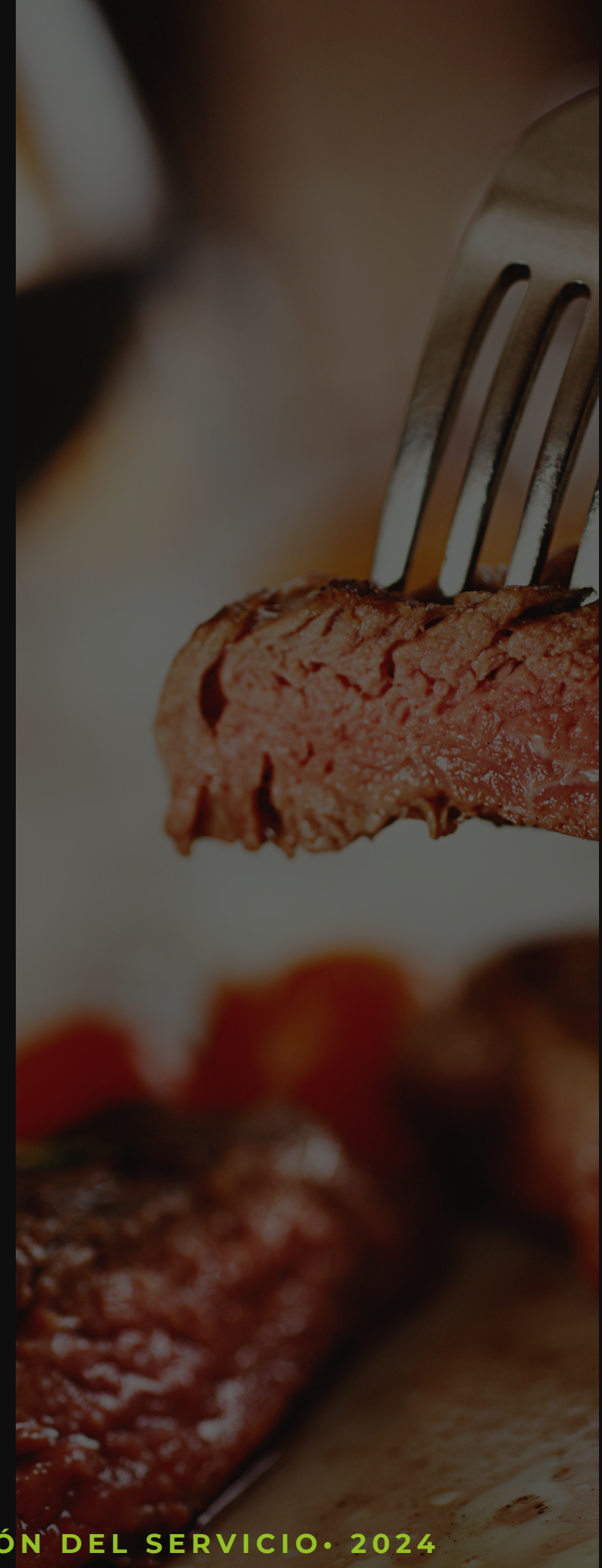
Su función va más allá de ser un simple observador. Actuará como un auditor meticuloso, analizando cada detalle de la experiencia, desde la calidad del servicio y la presentación de los platos hasta la atmósfera del lugar.

Sin embargo, su tarea principal radica en evaluar y calificar la Experiencia del Cliente en su conjunto, proporcionando retroalimentación valiosa que contribuirá a mejorar y perfeccionar la calidad del servicio ofrecido por el restaurante.

# OBJETIVO

Evaluar el Verdadero Nivel de Calidad en el Servicio. Detectar Áreas de Oportunidad en la Atención y Servicio proporcionado por el personal de los restaurantes. Analizar la Eficiencia de los Empleados en Diversos Aspectos.

Fomentar la Comunicación y la Implementación de Mejores Prácticas. Verificar la Correcta Aplicación de Promociones. Realizar un Comparativo de Precios y Servicio con la Competencia, si procede. Obtener Retroalimentación sobre la Experiencia del Comensal en el Restaurante.



# METODOLOGÍA



## METODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Visitas físicas a los restaurantes para llevar a cabo una evaluación general de sus instalaciones y servicios.



## MUESTRA

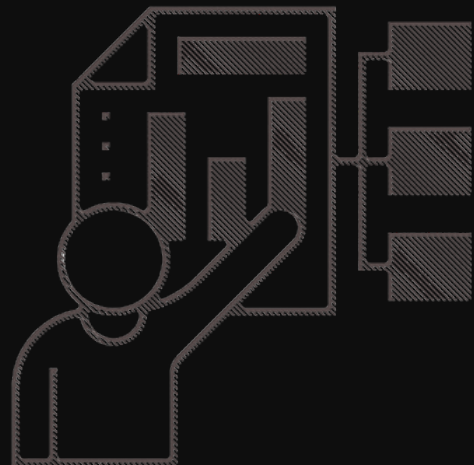
Puntos de viste del cliente

# EXPLORACIÓN DURANTE EL MYSTERY DINER

- Proceso de Reservación.
- Proceso de Recepción.
- Disponibilidad de los empleados.
- Recomendaciones de platillos.
- Conocimiento de los meseros.
- Nivel de limpieza, presentación y orden.
- Tiempo de espera.
- La amabilidad de los empleados durante el servicio.
- Calidad de los alimentos.



# ENTREGA DE RESULTADOS



SE OBTENDRÁN LOS SIGUIENTES REPORTES EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS A EVALUAR LOS RESTAURANTES:

- Reporte Por Restaurante
- Evidencias fotográficas por Restaurante
- Dashboards informativos e Interactivos personalizados mediante power bi.





# DIFERENCIADORES DEL PROYECTO

## **MYSTERY SHOPPERS**

- Perfil a elegir por parte del cliente
- Capacitación previa.

## **DATOS**

- Dashboards informativos personalizados.

## **PRESENTACION DE RESULTADOS**

- Reportes Prácticos.
- Reunión Mensual para presentación.

Se hará rotación de los alimentos, horarios y perfil de Mysterys

# OPTIMIZACIÓN DE DATOS CON POWER BI

En nuestro compromiso constante con la excelencia en el servicio al cliente, hemos integrado la poderosa herramienta de análisis de datos, Power BI, en nuestro estudio de mystery diner.

Con Power BI, transformamos datos complejos en visualizaciones claras y significativas, proporcionándote información instantánea y análisis en tiempo real. Esta integración nos permite personalizar informes según tus necesidades específicas, garantizando que nuestras decisiones estén respaldadas por datos precisos y análisis rigurosos.



# EJEMPLO GRAFICO POWER BI

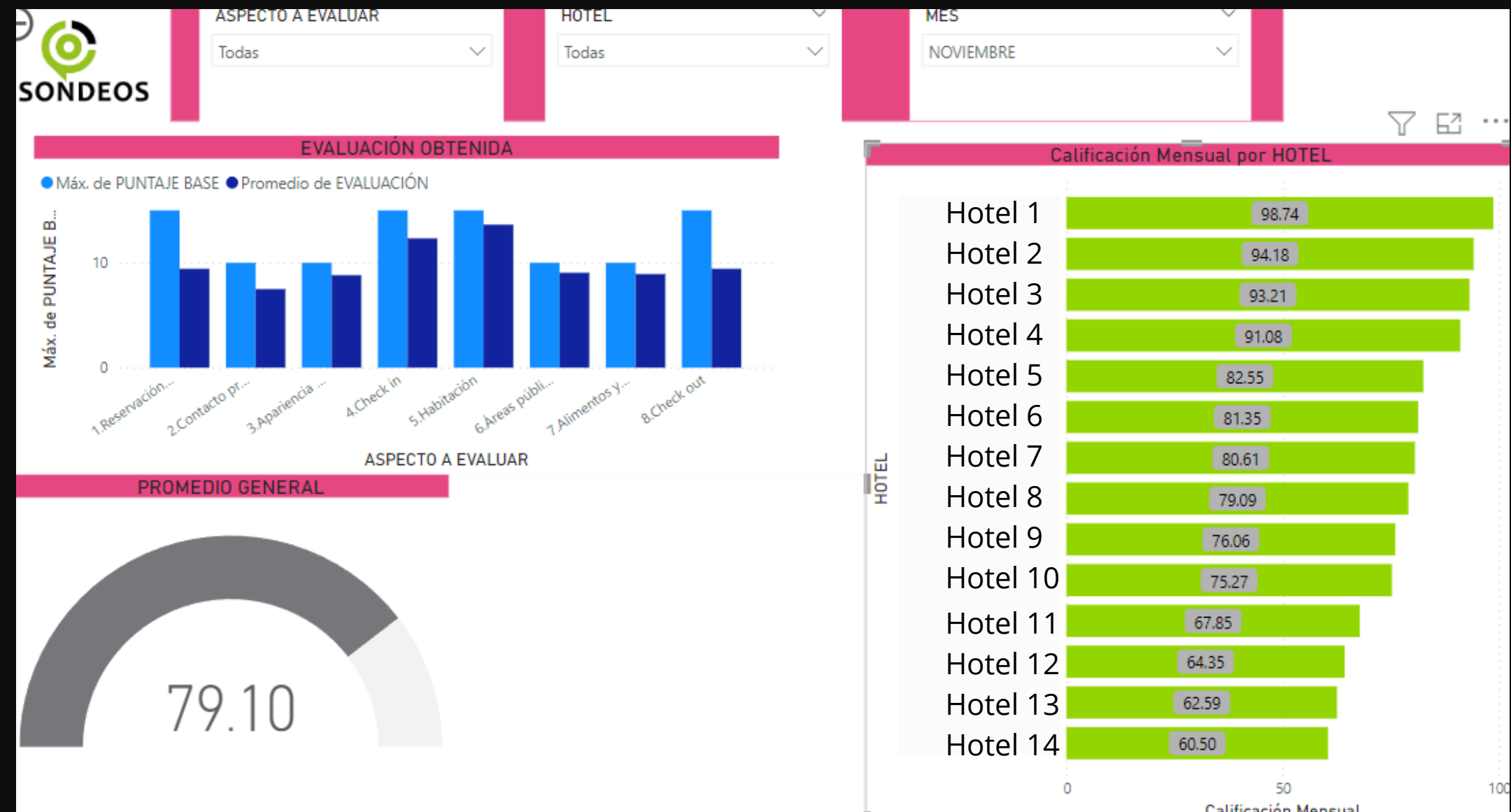
## MYSTERY

Indicadores →

En un estudio de **Mystery**, las visualizaciones proporcionadas por Power BI pueden ofrecer una visión detallada y accesible de diversos aspectos relacionados con la experiencia del cliente y el desempeño de los puntos de venta. Algunos ejemplos de lo que se puede mostrar en las visualizaciones de un estudio de mystery son:

- Calidad del servicio
- Cumplimiento de estándares
- Experiencia del cliente
- Comparación entre sucursales
- Identificación de áreas de mejora

La clave es seleccionar los indicadores más relevantes y presentarlos de manera clara y significativa para facilitar el análisis y la toma de decisiones



# CONTÁCTANOS



## **Nombre**

Selene Gamboa Baez

## **Correo electrónico**

sgamboa@sondeos.com.mx

## **Teléfono**

55 8795 9169



# SONDEOS

ESTUDIOS DE MERCADO