



# Encuesta de satisfacción al cliente

Fernando Daniel Aquino Hernández

Calidad en el servicio

# 1. Friends & family

Para IHOP, nuestros clientes y servicio son lo mas importante, por ello en este proceso de entrenamiento, te solicitamos dediques unos minutos a completar esta pequeña encuesta . Todas tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para fines estadísticos en nuestro proceso de entrenamiento.

## \* 1. Sexo

Mujer

Hombre

# 2. Alimentos y bebidas

\* 2. La comida es servida caliente y/o fría

Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 3. El menú presenta suficiente variedad de platillos

Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 4. La comida es de calidad y sabrosa

Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 5. La cantidad de comida es adecuada

Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 6. La bebida es servida fría

Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 7. La cantidad de bebida es adecuada

Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 8. La variedad de bebidas es adecuada

Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

# 3. Atención recibida

\* 9. Los empleados son pacientes tomando notas

- Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 11. Los empleados son educados y corteses

- Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 10. Los empleados hablan claramente

- Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 12. El servicio es puntal

- Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

# 4. Salón

\* 13. El salón presenta cantidad suficiente de servilletas y utensilios.

- Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 14. El menú esta accesible y es fácil de leer

- Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 16. Los sanitarios están limpios

- Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 15. El tamaño de las mesas es adecuado

- Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

\* 17. Los sanitarios disponen de jabón y papel suficiente

- Totalmente de acuerdo     De acuerdo     En desacuerdo     Totalmente en desacuerdo

# 5. Valoración y comentarios

Por favor, valore del 0 al 10 los siguientes aspectos generales del restaurante  
(donde 0 es pobre y 10 es excelente)

\* 18. Atención recibida

\* 19. Calidad de la comida

\* 20. Calidad de la bebida

21. ¿ Hay alguna cosa que te gustaría decirnos sobre este proceso de entrenamiento y el servicio que te proporcionamos?

# 6. Agradecimiento

Gracias por completar nuestra encuesta Friends & Family

Listo

# 1. Los criterios de calidad elegidos por la empresa a evaluar

## ¿Cuáles son?

- Familia y amigos (Género)
- Alimentos y bebidas (Calidad, sabor, temperatura, variedad)
- Atención recibida (Trato, tiempo de espera)
- Salón (Limpieza, espacio, menú)
- Valoración y comentarios (Atención recibida, calidad alimentos y bebidas, comentarios y opiniones)
- Agradecimiento (Palabras de agradecimiento u orden de hotcakes gratis (2018))

## ¿Son los correctos?

Considero que si son los correctos pero que se les puede agregar otros elementos a considerar para mejorar la marca y para obtener más datos e información de los clientes.

## ¿Falta algo significativo qué medir?

- Nivel de satisfacción (Del 1 al 10 que tan satisfecho te sientes con tu visita a ihop)
- Posibilidad de recomendación (que tan probable es que nos recomiendes...)
- Reconocimiento de la marca (si lo conocen, desde cuando, como)
- Frecuencia de consumo (si llega frecuentemente a la empresa, a veces, siempre, nunca)



## 2. La funcionabilidad de la empresa

### ¿Qué decisiones permite tomar esa encuesta?

- Si los trabajadores no están siendo amables o respetuosos con los clientes lo mejor será despedirlos.
- Aumentar o disminuir la cantidad de bebida y alimento dada por orden o vaso.
- Cambiar el menú en caso de muchos clientes coincidan de que son muy pocas opciones del menú.
- Tomar mejores medidas de limpieza y de abastecimiento de utensilios en caso de que los clientes perciban algo mal.
- Si los chef's o cocineros no están satisfaciendo a los clientes con el sabor de los alimentos y bebidas, buscar un reemplazo.

### ¿Es simple y fácil de contestar?

Sí, es simple y sencillo de contestar.





### 3. Propuesta de mejoras de la encuesta

#### ¿Qué criterios agregó o eliminó?

Criterios a considerar para agregarlos:

- Opinión sobre la marca
- Comentarios y opiniones sobre ofertas
- Comparación con otras marcas
- Nivel de satisfacción general del cliente

#### ¿Cambiaría la redacción de alguna pregunta?

Si, cambiaría la redacción de la pregunta 21 y quedaría así:

¿Tiene algún comentario o sugerencia que podría ayudarnos a mejorar el servicio y calidad que le fue proporcionado?

#### ¿Algún otro cambio?

No, todo lo demás está bien.

**¡GRACIAS!**

