



Encuesta **de** CALIDAD

ESTEFANI RAMOS MORALES

CALIDAD EN EL SERVICIO

ENCUESTA



PEQUEÑA/RÁPIDA

ENCUESTA CON POCAS PREGUNTAS PERO CONCISAS PARA LOS CLIENTES CON POCO TIEMPO



GRANDE/TARDADA

ENCUESTA CON MÁS PREGUNTAS, PARA OBTENER INFORMACIÓN MÁS A DETALLE SOBRE LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES



LINK PARA VER EL VIDEO DE LA ENCUESTA

https://www.canva.com/design/DAFd3RiNcrU/lw7nkG-iMUd2p75yPtINUQ/view?utm_content=DAFd3RiNcrU&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton



CRITERIOS



¿CUÁLES SON? ¿QUÉ MIDE?

SATISFACCIÓN / EXPERIENCIA

TIEMPOS

CALIDAD-PRECIO

NPS (NET PROMOTER SCORE)

CALIDAD EN LOS ALIMENTOS

ATENCIÓN

LIMPIEZA

MALAS EXPERIENCIAS



FUNCIÓN- NALIDAD



¿ES SIMPLE Y FÁCIL DE CONTESTAR?

ES UNA ENCUESTA MUY FÁCIL DE CONTESTAR, TIENES LA OPCIÓN DE CONTESTAR UNA ENCUESTA MÁS CORTA O MÁS LARGA. LAS PREGUNTAS SON CLARAS Y CONCISAS.

PARA LA T D E D

CAMBIAR O NO AL PERSONAL

DISMINUIR/AUMENTAR

PRECIOS

MEJORAR O NO LOS PLATILLOS

EN QUÉ SE PUEDE MEJORAR



MEJORAS



COMENTARIO

EN GENERAL CONSIDERO QUE LA ENCUESTA ESTÁ MUY BIEN REALIZADA, TIENE LAS PREGUNTAS NECESARIAS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL RESTAURANTE

¿QUÉ CAMBIARÍA?

PREGUNTAR EL SEXO

PREGUNTAR LA EDAD

QUITAR EL SESGO, NO DAR OPCIÓN A RESPUESTAS INCONCISAS



GRACIAS **por** LA ATENCION

ESTEFANI RAMOS MORALES