



Lanzamiento de Tabletas

Resumen

Recientemente se ha finalizado el lanzamiento de prueba de nuestras tabletas de menú de mesa en dos de nuestras ubicaciones piloto seleccionadas para el presente proyecto. Se ha logrado este hito unidos como equipo a través de esfuerzos que comenzaron hace aproximadamente un mes y medio e incluyeron varias actividades tales como:

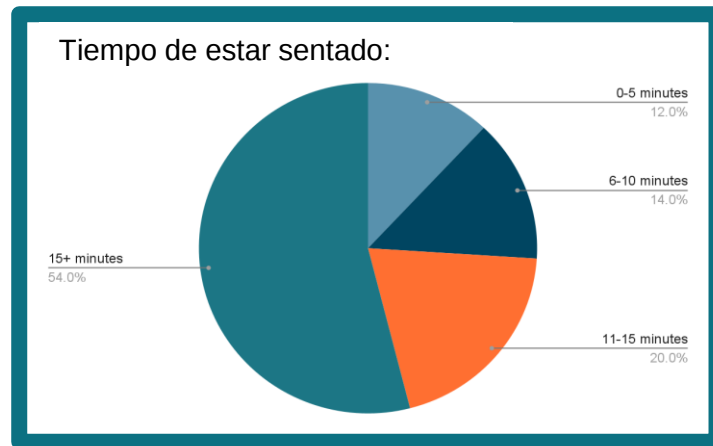
- Adquisición de tabletas en función de los requisitos técnicos.
- Coordinación con equipos internos, como marketing y nuestro jefe de cocina Carter.
- Desarrollar y capacitar al personal en ambos sitios piloto.

Descripción General

Con esta ejecución de prueba se buscaba lo siguiente:

- El tiempo promedio de nuestro boleto para los aperitivos es de alrededor de ocho minutos y de doce a quince minutos para los platos principales.
- Tener un tiempo de salida de menos de 1 minuto.
- Reducir los problemas técnicos que tienen nuestros clientes al usar las tabletas.
- Reducir el tiempo de espera de los clientes en el vestíbulo para sentarse a menos de diez minutos.

Recomendaciones



¿Qué funcionó?

- El 86% de los clientes tuvo una experiencia positiva o neutral con las tabletas.
- El 86% recibió su comida en menos de 30 minutos.
- El 82 % consideró que el proceso de pago fue rápido, fácil y seguro.

Áreas de Oportunidad:

- El 54% de los clientes tuvo que esperar más de quince minutos por una mesa.
- Solo el 16% de los clientes se inscribieron en el Birthday Club usando las tabletas

Próximos Pasos

- Identificar y mejorar los motivos por los que nuestros clientes tienen que esperar más de 15 minutos para sentarse. Esto se puede investigar analizando los tiempos de giro de las mesas existentes y ver qué otras mejoras se pueden hacer en esta área.
- Descubrimos que algunos clientes tenían problemas con la interfaz y la UX de la tableta, por lo que esto podría significar un seguimiento con marketing con respecto al diseño o proporcionar comentarios al proveedor para mejorar el software de las tabletas.

Próximos Pasos

- Otra recomendación sería considerar darle al cliente la opción de usar la tableta vs. interactuar con un mesero. Podemos explorar las razones detrás de esto con encuestas y comentarios adicionales, pero mientras tanto le damos la opción al cliente.
- A medida que continuamos refinando el proceso y recopilando más datos, nos gustaría determinar las razones por las que los clientes prefieren un mesero para que podamos satisfacer sus necesidades en consecuencia.