

1

**Contactar a clientes
afectados por
demoras recientes**



HISTORIA 1

**PYME
GASTRONÓMICA
EN FIN DE
SEMANA CRÍTICO**



2

**Revisar insumos
críticos antes del
próximo fin de
semana**



3

**Definir quién toma
decisiones operativas
en cada turno**



4

**Crear un registro
visible de pedidos
sensibles y reclamos**



5

**Revisar cómo se
reciben y derivan
los pedidos de cada
canal**



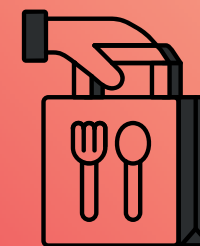
6

**Programar una
revisión breve del fin
de semana apenas
termine**



7

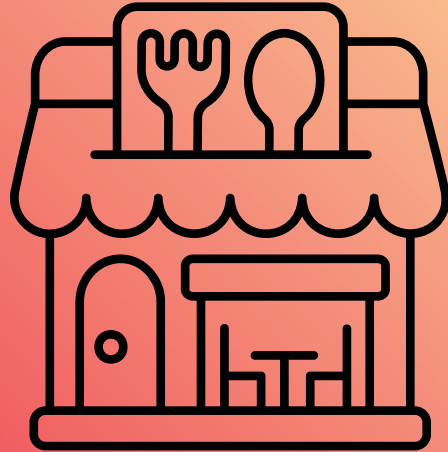
**Responder una
propuesta del
proveedor para
incorporar nuevos
productos**



1

Algunos clientes quedaron molestos por pedidos tardíos o mal entregados. Recuperar el vínculo podría evitar reclamos mayores y mejorar la percepción del servicio.

HISTORIA 1



2

Hay dudas sobre si alcanzan ciertos productos clave para sostener el nivel de demanda esperado. No revisar esto podría generar nuevas frustraciones.

3

Hoy muchas decisiones pasan por la dueña o quedan a mitad de camino entre varias personas. Aclarar este punto podría ordenar bastante la dinámica interna.

4

No existe hoy una herramienta simple y compartida que permita ver pedidos especiales, retrasos, reclamos o temas delicados. Implementarla podría alinear al equipo.

5

Algunos clientes quedaron molestos por pedidos tardíos o mal entregados. Recuperar el vínculo podría evitar reclamos mayores y mejorar la percepción del servicio.

6

El equipo viene acumulando tensión y aprendizajes no conversados. Reservar un momento para revisar qué funcionó y qué no podría prevenir repeticiones.

7

Un proveedor está ofreciendo sumar sabores o productos estacionales que podrían atraer clientes y diferenciar la propuesta del local.

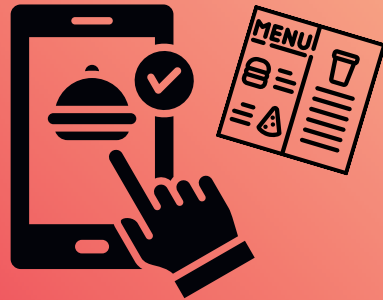
8

**Revisar la experiencia
del cliente
en el salón**



9

**Actualizar
información visible
del local y canales
digitales**



10

**Responder consultas
acumuladas en
Instagram y
WhatsApp**



11

**Revisar la
presentación del
equipo en sala y
reparto**



12

**Ordenar
documentación
interna y recetas
poco usadas**



13

**Revisar si conviene
limitar
temporalmente
algunos canales de
pedido**



14

**Tener una
conversación directa
con el equipo sobre el
clima y las
acusaciones cruzadas**



15

**Reorganizar la carta
o menú disponible
para simplificar la
operación**



8

Hubo comentarios sobre clima, orden visual, tiempos de atención y sensación general del servicio. Mejorar algunos aspectos podría aportar valor a la marca.

9

Hay desajustes entre lo que se comunica y lo que realmente está disponible, tanto en horarios como en algunos productos. Corregir esto podría bajar fricción y falsas expectativas.

10

Entre los mensajes pendientes hay preguntas generales, reservas potenciales, comentarios de clientes frecuentes y algunos reclamos indirectos. El equipo no tiene criterio claro para distinguir cuáles atender primero ni quién debería hacerlo.

11

La dueña siente que ciertos aspectos de imagen, orden y presencia del equipo están debilitando la percepción general del servicio. Trabajarlo podría fortalecer la experiencia de marca

12

Hay material viejo, anotaciones desactualizadas y procedimientos que nadie consulta. Ordenarlo podría resultar útil, pero el equipo no coincide en si hoy merece tiempo o no.

13

La dueña se pregunta si sostener todos los canales activos está complicando más la operación de lo que ayuda a vender. La medida podría ordenar bastante, pero también generar pérdida de ingresos o malestar en clientes habitados.

14

La tensión entre salón, cocina y reparto está afectando la forma de trabajar. Abrir esta conversación podría ordenar mucho, aunque también puede intensificar el conflicto si se da en mal momento o sin encuadre.

15

Reducir temporalmente algunas opciones podría bajar errores y acelerar la respuesta, pero también puede ser leído como una pérdida de calidad o variedad frente al cliente.