



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

División Académica de Ciencias Económico

Administrativas



Materia:

Mercadotecnia de Servicios

Impartida por:

Dra. Minerva Camacho Javier

Carrera:

Licenciatura en Mercadotecnia

Actividad 5:

BluePrint v1

Presenta:

Frida Silvana Rodríguez Moreno

Ximena Pedrero Pérez

Marisol Romero Camacho

Dayra Ayelen Salgado Madrid

Ciclo 02- 2025

Objetivo: Mapear el recorrido del cliente en Arre-Krbon para identificar puntos críticos de la experiencia y optimizar la atención, la interacción digital y la coordinación interna del servicio.

Servicio: Arre-Krbon es un restaurante de comida rápida que ofrece hamburguesas y tacos con pedidos a domicilio en la zona de Ixtacomitán 1ra sección. Actualmente cuenta con presencia en WhatsApp Business, Facebook, Instagram y apps de delivery, aunque con cobertura limitada.

Service Blueprint v1

Capa	Descubrimiento	Llegada al local	Uso del espacio	Feedback posterior
Acciones del cliente	Buscar reseñas en redes sociales y en apps de delivery	Llega al restaurante, busca estacionamiento, entra y espera ser atendido.	Se sienta en la mesa, revisa el menú, ordena y consume.	Recibe tarjeta de comentarios y sugerencias
Evidencia física	Fotos de encuestas de satisfacción, publicidades en redes	Espacio limpio y visualmente agradable	Menú impreso, mobiliario, decoración y ambientación	Tarjeta de comentarios, quejas y sugerencias en la mesa
Línea de interacción	Interacción digital y presencial	Recepción presencial por meseros o anfitrión	Interacción constante con mesero en toma de orden y servicio	Interacción presencial
Acciones frontstage	Respuestas en redes sociales y en encuestas de satisfacción	El mesero saluda, asigna una mesa y ofrece el menú	El mesero toma la orden, sirve los alimentos y atiende al cliente	El mesero recuerda al cliente que puede rellenar la tarjeta
Acciones backstage	-	Coordinación del personal para asignar mesas y mantener los espacios limpios	Cocina prepara pedidos y personal coordina los tiempos	El equipo recoge las tarjetas al terminar el horario
Procesos de soporte	Monitoreo en redes, en WhatsApp Bussiness.	Control de mesas	Sistema de pedidos y comunicación entre meseros y cocina	Análisis de los datos recopilados para la clasificación de resultados y feedback

Observaciones y próximos pasos

- Evaluar el nivel de calidad de interacción con los clientes en redes sociales y aplicaciones de delivery
- Contar con suficiente cantidad de menús impresos y acondicionamiento adecuado en el mobiliario, mantenerlo ordenado para el mayor aprovechamiento del espacio
- Optimizar el diseño de tarjetas, haciéndolas fáciles de contestar
- Asignar un empleado que recoja las tarjetas y haga uso de herramientas de software simple para la clasificación de comentarios y sugerencias del cliente
- Analizar los resultados para identificar patrones de percepción por parte del cliente