

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

División Académica de Ciencias Económico-Administrativas

Equipo:

Isabela Gómez Domínguez

Karen Guadalupe Gómez Gómez

Daniel Ciram Luna Cruz

Christian Alexander López Vázquez

Docente:

Dra. Minerva Camacho Javier

Licenciatura:

Mercadotecnia

Materia:

Mercadotecnia de servicios

Asignación:

Brief y mapa de actores

Grupo:

KLM

Villahermosa, Tabasco; a 30 de agosto 2025

Brief

Contexto y reto:

Xalpita Café Boutique es un local ubicado en Jalpa de Méndez, Tabasco, México.

Actualmente es reconocido como el mejor café 2025 en Jalpa de Méndez, busca proyectar un espacio agradable en el aspecto visual, sensorial y de servicio a sus clientes.

Reto: Reforzar y elevar aún más la experiencia del cliente en los tres aspectos clave:

visual, sensorial y de servicio, implementar estrategias para tener un mejor control en la preparación de alimentos para reducir la merma de alimentos.

Objetivos del Proyecto SMART:

- Diseñar y poner a prueba mejoras en el servicio que eleven la calidad percibida y la experiencia del cliente en un 20% durante los próximos meses.

- Optimizar el ambiente visual y sensorial logrando que al menos el 70% de los clientes clasifiquen su experiencia como muy agradable.
- Establecer estrategias de control en la preparación de alimentos que reduzca la merma en al menos un 15%.

Supuestos y riesgos:

Supuesto 1: Se espera que los clientes mantengan su preferencia sobre Xalpita Café Boutique.

Supuesto 2: El personal se pueda adaptar a nuevas prácticas y control de alimentos.

Riesgo 1: Cambio de percepción sobre la experiencia sensorial y visual por parte de los clientes.

Riesgo 2: La merma de alimentos no se reduzca a pesar de las estrategias implementadas.

Criterios de Éxito:

Disminución de merma:

- Control y registro constante del inventario.

La satisfacción del cliente:

- Recopilar comentarios y sugerencias para futuras mejoras.

Mejora en la experiencia:

- Evaluar a través de encuestas de satisfacción.

Público Clave:

El café está dirigido principalmente a las parejas jóvenes y adultas que buscan un espacio acogedor y agradable para convivir, también está preparado para recibir a jóvenes y adultos que lo consideran un lugar social, recreativo y disfrute gastronómico.

Mapa de actores



Referencias

Información proporcionada por una de las propietarias de Xalpita Café Boutique
(comunicación personal 2025)