

DISEÑO DE ESTRATEGIA RESILIENTE PARA MEJORAR CICLO DE VENTAS DE UN RESTAURANTE UBICADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

PROBLEMA

El restaurant objeto de estudio presenta una disminución en ventas desde inicios del 2022, antes de la pandemia el restaurante tenía una venta promedio de 100 comidas al día sin embargo actualmente no ha podido superar las 40 comidas, lo cual representa una perdida de hasta el 60% de los ingresos que percibía la empresa.

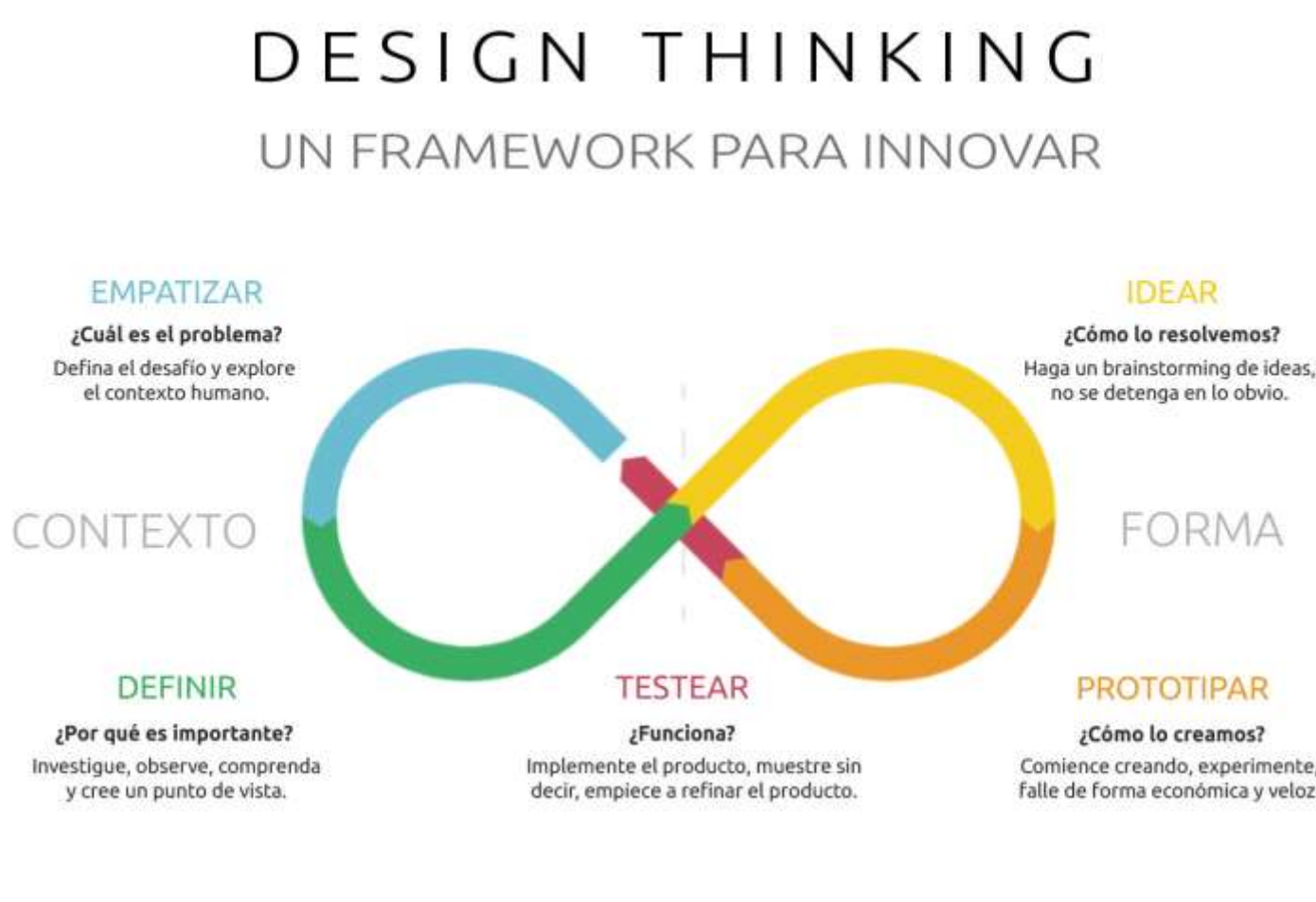


OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia resiliente para mejorar el ciclo de venta, aplicando herramientas de la metodología Design Thinking.

PROPUESTA

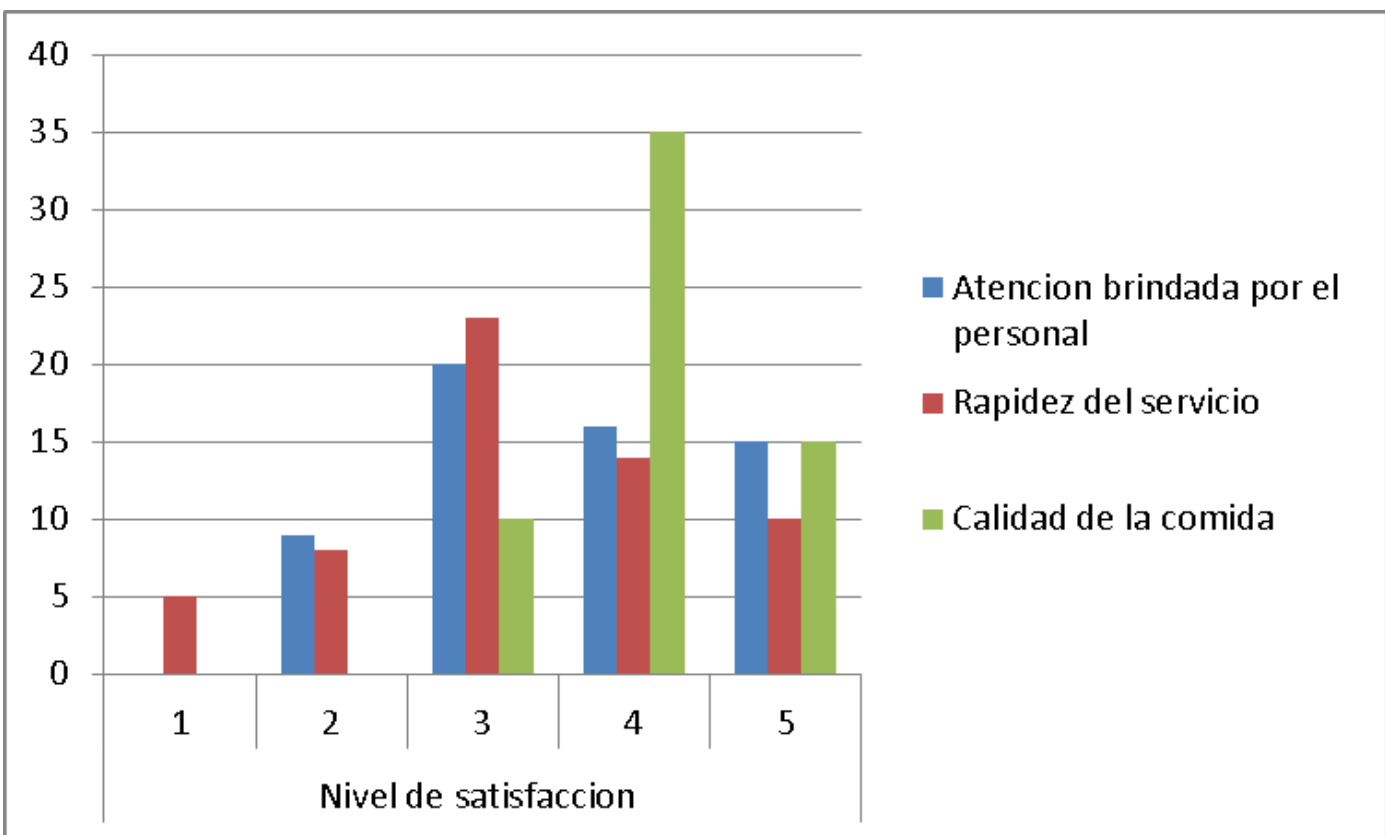
Para el desarrollo de la estrategia resiliente se aplicó la metodología Desing Thinking que comprende cinco etapas: empatizar, definir, idear, prototipar y testear. En la etapa de empatizar se definió a los actores directos e indirectos y se realizaron entrevistas a los empleados y el dueño, así como encuestas a los clientes con el fin de conocer sus principales dolores. En la etapa de definir e idear se buscó identificar los principales problemas a resolver y las posibles soluciones a los mismos.



En la etapa de prototipar se estableció una estrategia que tiene como principal objetivo el resolver la problemática establecida al momento de llegar a la fase de testeo.

RESULTADOS

Se elaboró un prototipo de la estrategia resiliente, la cual cuenta con un plan de acción tanto a corto y mediano plazo como a largo plazo. Siendo la primera parte enfocada en la mejora interna de la organización, y la segunda en aumentar las ventas y crecer como compañía



El 33% de los clientes manifesto una mala atencion por parte de los empleados, y un 38% comento que el servicio es lento.

CONCLUSIONES

Se logró identificar fallas en el ciclo de ventas como la falta de comunicación en el proceso de preparación de los alimentos, mala atención hacia los clientes y retrasos en la elaboración y despacho de pedidos.

La elevada carga laboral provoco que los empleados den un mal trato a los clientes.

Con este trabajo se busco aportar información para futuros trabajos relacionados con el tema de estudio.