

MISTERY TOURIST. RESTAURANTES



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN

1. RESULTADOS GLOBALES

2. ANALISIS GENERAL POR APARTADOS

3. PUNTOS FUERTES



0. INTRODUCCIÓN

El presente informe ofrece los resultados obtenidos en el estudio de investigación comercial realizado por SGS Lodge en un grupo de restaurantes seleccionados de la Comunitat Valenciana con el servicio de Cliente Misterioso.

Objetivos:

- Medir de forma homogénea la calidad del servicio ofrecido y la atención al cliente.
- Identificar los puntos susceptibles de mejora que se dan en los Restaurantes de la Comunitat Valenciana y que pueden ofrecer una oportunidad para medir el grado de motivación y profesionalidad de sus empleados.
- Aportar herramientas de mejora de la Calidad que contribuyan a consolidar Qualitur Club .

Metodología

El estudio ha sido realizado, a petición de la Conselleria de Turisme, en 76 restaurantes de la Comunidad Valenciana y se ha llevado a cabo 1 visita en cada uno de ellos, realizando una evaluación sobre los siguientes parámetros de calidad, cada uno con su ponderación específica ajustada a las necesidades de la Conselleria de Turisme

INSTALACIONES- EQUIPAMIENTO	20%	SERVICIO	30%
EXTERIORES	30%	RESERVA Y ACOGIDA	20%
INTERIORES	70%	DESARROLLO DEL SERVICIO	30%
OFERTA GASTRONÓMICA	25%	TIEMPOS DE SERVICIO	30%
PROFESIONALIDAD	25%	FACTURACIÓN Y COBRO	20%

- Aparte, se incluye el apartado de **Evaluación Cualitativa de la Visita**, que aporta información de interés sobre la valoración de los clientes sobre los diferentes aspectos del ciclo de servicio y el grado de satisfacción, parámetros que no ponderan a efectos de resultados globales, sino que simplemente aportan información cualitativa complementaria para el estudio.



1. RESULTADOS GLOBALES **88,3%**

INSTALACIONES- EQUIPAMIENTO **87,6%**

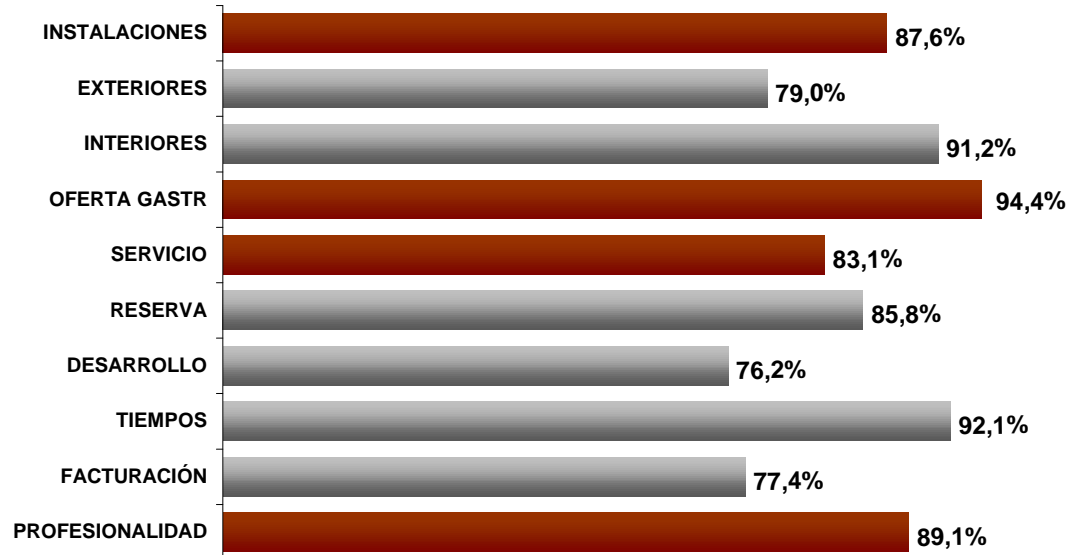
EXTERIORES	79,0%
INTERIORES	91,2%

OFERTA GASTRONÓMICA **94,4%**

SERVICIO **83,1%**

RESERVA Y ACOGIDA	85,8%
DESARROLLO DEL SERVICIO	76,2%
TIEMPOS DE SERVICIO	92,1%
FACTURACIÓN Y COBRO	77,4%

PROFESIONALIDAD **89,1%**



El índice de calidad global del presente estudio, se sitúa en un **88,3%**, donde el bloque de Oferta Gastronómica ha obtenido la mayor puntuación con un 94,4%.

Los bloques de Instalaciones - Equipamiento y Profesionalidad obtienen puntuaciones similares, con un 87,6% y un 89,1% respectivamente y por último, el bloque de Servicio, es el que ha alcanzado una puntuación inferior con un 83,1%.

Dentro del bloque de Servicio, las puntuaciones más bajas corresponden a los apartados Facturación y Cobro (77,4%) y Desarrollo del Servicio (76,2%).



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

INSTALACIONES EQUIPAMIENTO

87,6%

EXTERIORES

79,0%

EXT1	Señalización direccional (indicaciones externas de cómo llegar al restaurante)	34,7%
EXT2	Señalización posicional (en exterior categoría, etc.)	54,1%
EXT3	Limpieza zona de entrada al local	96,0%
EXT4	Letrero y carta exterior estaban limpios	96,6%
EXT5	Buena iluminación externa (en caso de haber oscurecido se percibe correcta iluminación)	93,3%
EXT6	Rotulación exterior bien conservada	98,6%
EXT7	Puertas de la entrada limpias	96,0%

INTERIORES

91,2%

INT1	Temperatura agradable	88,0%
INT2	Ausencia de olores desagradables	94,7%
INT3	Ausencia de ruidos desagradables en el comedor	95,9%
INT4	Ventanal limpio	95,3%
INT5	Vistas al exterior (comentar)	80,0%
INT6	Iluminación correcta	97,3%

NOTA: Las puntuaciones que superan el global obtenido para cada uno de los bloques de calidad, están marcadas en verde. Por el contrario aquellas puntuaciones que han quedado por debajo del global se señalan en color rojo.



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

INSTALACIONES EQUIPAMIENTO

87,6%

INTERIORES (CONTINUACIÓN)

91,2%

INT7	Accesibilidad para minusválidos (rampa, aseos, etc.)	63,5%
INT8	Vajilla limpia y bien conservada	93,3%
INT9	Cubertería limpia y en buen estado	97,3%
INT10	Cristalería limpia y en buen estado	95,9%
INT11	Suelo limpio	98,7%
INT12	Comedor ordenado y limpio	97,3%
INT13	Música ambiente acorde con el establecimiento	87,8%
INT14	Servicios limpios y correctamente equipados	90,7%

En color verde se indican las puntuaciones que están por encima del global obtenido para el bloque de calidad en cada uno de los casos (total, certificados y no certificados), Por el contrario, en color rojo se señalan aquellas puntuaciones que han quedado por debajo del global.

En el primer bloque de calidad, Instalaciones - Equipamiento se han evaluado tanto los exteriores como los interiores.

En el apartado de Instalaciones Exteriores, los aspectos más susceptibles de mejora serían los relacionados con la señalización direccional y posicional.

Por otra parte los aspectos que obtienen el nivel de excelencia con un 100% son la conservación de la rotulación exterior, la limpieza del suelo y la limpieza y orden del comedor.



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

OFERTA GASTRONÓMICA

94,4%

GENERALIDADES

GE1	Cartas en buen estado de conservación	91,5%
GE2	Variedad de la carta por categoría de productos	90,3%
GE3	Uso de los productos autóctonos de la Comunidad Valenciana	72,1%
GE4	En general, la oferta gastronómica le pareció atractiva	88,6%

APERITIVO

AP1	Presentación atractiva	96,5%
AP2	Cantidad adecuada	100,0%
AP3	Temperatura correcta	96,5%
AP4	Buen sabor (estaba rico)	94,7%
AP5	El pan estaba tierno y bueno	98,3%

✓ Dentro del bloque de Oferta Gastronómica los aspectos evaluados que han obtenido el nivel de excelencia son los que hacen referencia a la cantidad adecuada en el aperitivo, temperatura correcta en primer y segundo plato y buen sabor en el postre.

Los restaurantes también han obtenido la máxima puntuación con un 100% en los aspectos relativos a la temperatura correcta en el aperitivo, las condiciones del pan y buen sabor del primer plato y postre.

El apartado de Generalidades es el que ha obtenido las puntuaciones más bajas en sus aspectos evaluados, llamando la atención sobre todo el 72,1% obtenido por los restaurantes en el uso de los productos de la Comunidad Valenciana.



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

OFERTA GASTRONÓMICA

94,4%

PRIMER PLATO (En caso de consumir un solo plato se valorará en 2º plato)

PP1	Presentación atractiva	94,5%
PP2	Cantidad adecuada	98,2%
PP3	Temperatura correcta	100,0%
PP4	Buen sabor (me resulto sabroso)	96,4%

SEGUNDO PLATO

SP1	Presentación atractiva	95,7%
SP2	Cantidad adecuada	94,4%
SP3	Temperatura correcta	100,0%
SP4	Buen sabor (estaba rico)	90,3%

POSTRE - CAFE

PC1	Presentación atractiva	93,8%
PC2	Cantidad adecuada	96,9%
PC3	Temperatura correcta	96,9%
PC4	Buen sabor (estaba rico)	100,0%
PC5	El café tenía buen sabor y una temperatura correcta	98,1%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

SERVICIO		83,1%
RESERVA Y ACOGIDA		85,8%
RA1	En la reserva le ofrecieron un trato amable y se pudo efectuar con normalidad	91,9%
RA2	La hora de la reserva fue respetada en el momento de tomar mesa	98,5%
RA3	Si existían clientes en cola, se desarrolló correctamente la gestión de la misma	75,0%
RA4	El camarero / maitre recibió correctamente (buenos días / noches o similar)	91,9%
RA5	El camarero / maitre acompañó a la mesa	79,7%
RA6	Los camareros trataron de usted	74,7%
DESARROLLO DEL SERVICIO		76,2%
DS1	Ofrecieron un aperitivo (bebida) antes de pedir la comida	72,6%
DS2	En caso de duda, aconsejaron o sugirieron a la hora de pedir los platos	76,5%
DS3	Los camareros mostraron un buen conocimiento de los platos de la carta	98,4%
DS4	A lo largo de la visita, se mostraron amables y atentos con los clientes	92,0%
DS5	La actitud de los camareros fue de intentar agradar	85,1%
DS6	Tomaron nota con educación de los productos solicitados	98,6%
DS7	Siguieron el orden de llegada de los clientes para tomar nota	96,5%
DS8	Informaron espontáneamente sobre los platos del día / sugerencias del chef	50,0%
DS9	Sirvieron las bebidas, pan o complementos antes de servir los primeros platos	98,6%
DS10	El camarero le deseó que la comida fuera de su agrado o algo similar al servir los primeros platos	68,9%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

SERVICIO		83,1%
DESARROLLO DEL SERVICIO (CONTINUACIÓN)		85,8%
DS11	El camarero resolvió alguna pregunta sobre los platos de forma satisfactoria	98,6%
DS12	Ofrecieron de forma espontánea algún menú	50,8%
DS13	Explicaron los platos del menú	79,6%
DS14	Fomentaron la gastronomía de la Comunidad Valenciana	36,2%
DS15	Retiraron simultáneamente los platos, complementos y bebidas finalizadas al servir los segundos platos y postres	89,0%
DS16	A cada comensal se le sirvió el plato que había pedido (sin preguntar) (Sólo para rtes. de categoría superior, el resto N/A)	100,0%
DS17	Ofreció espontáneamente segundas bebidas o complementos una vez finalizados los primeros	37,9%
DS18	En caso de duda o solicitarlo, aconsejaron o sugirieron a la hora de pedir el vino	57,1%
DS19	Al aconsejar, ofrecieron varias alternativas en vinos para decidir, explicando las diferencias	38,5%
DS20	Abrieron la botella de vino delante del cliente	86,7%
DS21	Dieron a probar el vino	28,6%
DS22	La temperatura del vino era la correcta	100,0%
DS23	Tras la comida, se consideró que asesoraron adecuadamente en la elección de los vinos	57,1%
DS24	Tras la comida, se consideró que asesoraron adecuadamente en la elección de la comida.	76,3%
DS25	El servicio de café / infusiones le pareció cuidado	85,2%
DS26	Tras el café, el servicio siguió siendo igual de atento	90,9%
DS27	El maitre / camarero comprobó el grado de satisfacción del cliente, como mínimo una vez a lo largo de la visita	52,8%
DS28	El camarero / maitre se despidió correctamente (adiós, muchas gracias o similar)	87,7%



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

SERVICIO		83,1%
TIEMPOS DE SERVICIO		92,1%
TS1	El ritmo entre platos y la comida en general fue correcto	89,2%
TS2	Que no tardaron mucho en servir el primer plato	94,4%
TS3	Que no tardaron mucho en traer los postres	92,2%
FACTURACIÓN Y COBRO		77,4%
FC1	Cobraron exactamente lo consumido	94,7%
FC2	Entregaron el cambio al cliente en un tiempo prudencial	100,0%
FC3	Le dieron las gracias al depositar el cambio	92,9%
FC4	Se realizó correctamente el pago con tarjeta de crédito	97,9%
FC5	En el pago con tarjeta de crédito solicitaron el DNI al cliente de forma espontánea	80,0%
FC6	Le acompañaron a la salida del comedor	22,5%

✓ Dentro del bloque de Servicio, los apartados de calidad Reserva y Acogida y Desarrollo del Servicio han obtenido puntuaciones altas al igual que en los apartados de Tiempos de Servicio y Facturación y cobro.

Obtienen el nivel de excelencia con un 100% los aspectos referentes a servir a cada comensal el plato que había solicitado sin preguntárselo, la temperatura correcta del vino, y entrega del cambio al cliente en un tiempo prudencial.

En general los aspectos más susceptibles de mejora dentro de este bloque serían los relacionados con la información sobre los platos del día o sugerencias del chef , que el camarero desease que la comida fuera del agrado del cliente , la oferta espontánea de algún menú , fomentar la gastronomía de la Comunidad Valenciana , ofrecimiento de segundas bebidas o complementos una vez finalizados los primeros , consejo o sugerencia sobre el vino en caso de necesitarlo el cliente , en caso de aconsejar vinos, sugerir alternativas y explicar las diferencias , dar a probar el vino , comprobación del grado de satisfacción del cliente en alguna ocasión durante la comida y el acompañamiento al cliente hacia la salida del comedor.

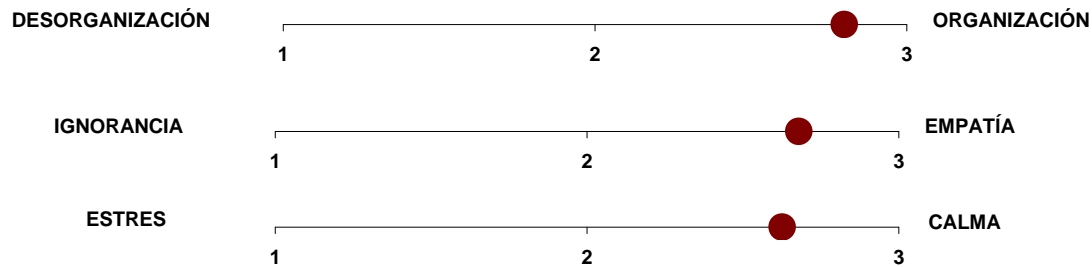


2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

PROFESIONALIDAD

89,1%

PF1 ¿Cuál es la impresión que te produce el personal a la entrada al local?



88,8%

82,9%

81,6%

PF2 Correcta presencia del empleado

93,3%

PF3 Personal a la vista activo y organizado

91,8%

PF4 Percepción de coordinación entre los camareros

95,2%

✓ El gráfico de ejes superior muestra en una escala del 1 al 3 los niveles globales de percepción que han indicado los clientes para los los baremos de medición de la organización, empatía y calma en todos los restaurantes evaluados, y a la derecha se muestran las puntuaciones en % globales.

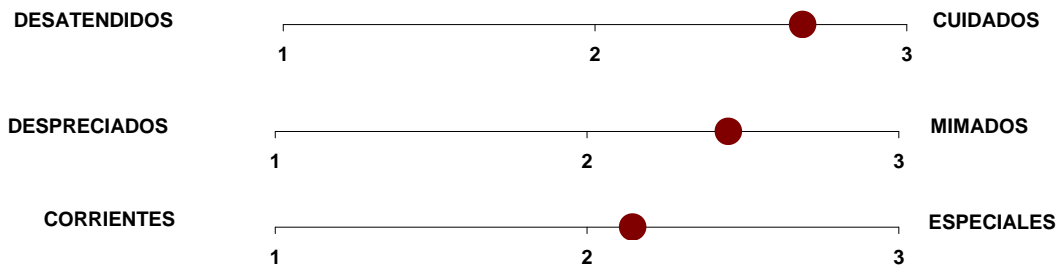


2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

VALORACIÓN CUALITATIVA DE LA VISITA

75,3%

VC1 ¿Cómo se ha sentido tras su visita al Restaurante?



VC2 Lo que más positivamente ha impresionado al cliente en su visita

✓ A continuación se citan algunos ejemplos significativos extraídos de los informes individuales de algunas visitas:

“El ambiente del local, su música, su tranquilidad y discreción.”

“El aperitivo, genial, innovador.”

“La atención mostrada por los empleados y la presentación de los productos.”

“La rapidez del servicio a pesar de estar casi lleno.”

“Las zonas ajardinadas del restaurante y el trato familiar y cercano por parte de la empleada que atendió a los clientes.”

“La gran variedad de platos del menú y la posibilidad de hacerte tu propio menú combinando platos de un menú y otro.”

“La variedad de la carta, la calidad de los platos así como el servicio, fundamentalmente por la profesionalidad de los empleados.”

✓ El bloque de Valoración Cualitativa de la Visita, que no pondera a efectos de resultados globales, ha obtenido un global de 74,3%.



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

VALORACIÓN CUALITATIVA DE LA VISITA

75,3%

VC3 Lo que le ha resultado mejorable ha sido:

✓ A continuación se citan algunos ejemplos significativos extraídos de los informes individuales de algunas visitas:

“El acceso para minusválidos.”

“Los empleados no han aconsejado y no se han interesado si todo era del agrado del cliente.”

“El cliente no debería tener que esperar una hora para cenar, cuando ha habido una reserva previa. Deberían tener una sala, terraza o algún sitio dedicado exclusivamente para esas reservas. El no poder pagar con tarjeta fue algo que también se debería arreglar.”

“La temperatura del local. El cliente notó calor durante toda la visita.”

“La variedad en la carta, había poca variedad y, además, no tenían ningún tipo de postre casero, solo helados.”

“Los dos errores cometidos por el servicio durante la visita, equivocándose en la cocina en el plato solicitado por el cliente, y el error en el ticket poniendo más importe del debido.”



2. ANÁLISIS GENERAL POR APARTADOS

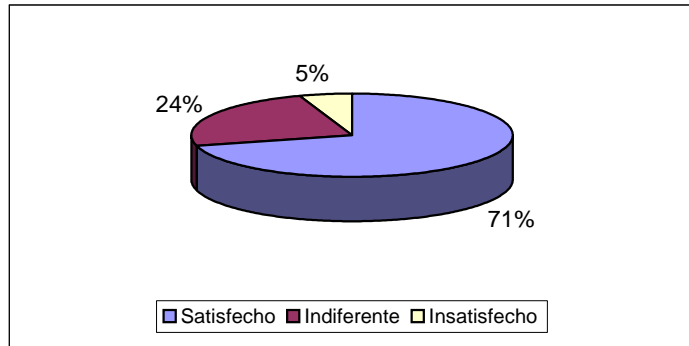
VALORACIÓN CUALITATIVA DE LA VISITA

75,3%

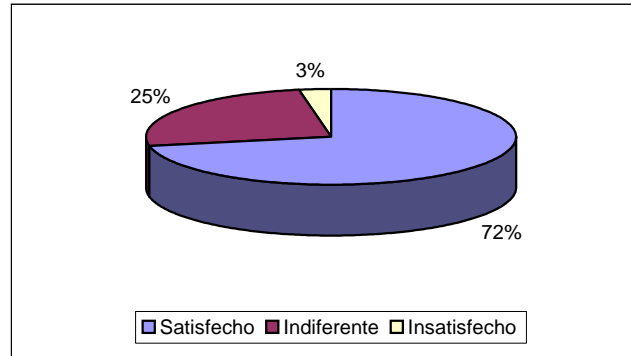
VC4

Niveles de Satisfacción

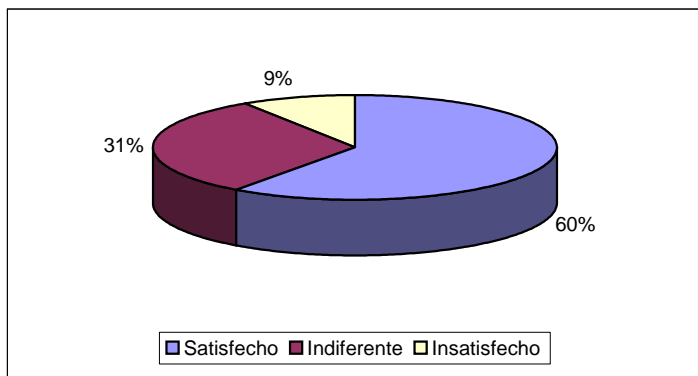
VALORACIÓN DEL LOCAL



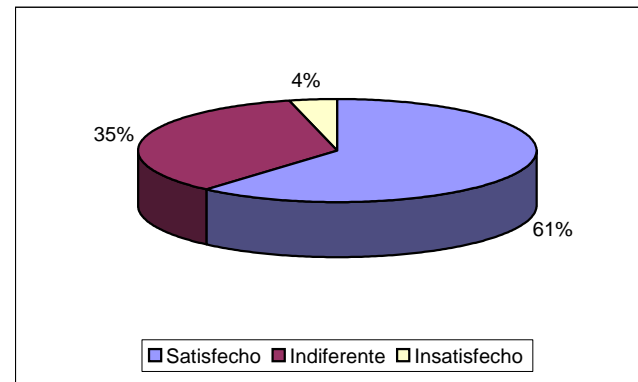
VALORACIÓN PRODUCTOS CONSUMIDOS



VALORACIÓN SERVICIO RECIBIDO



VALORACIÓN RELACIÓN CALIDAD - PRECIO





3. PUNTOS FUERTES



✓ Destacarían como puntos fuertes los siguientes aspectos:

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Con un inmejorable 100% el estado de los servicios limpios y correctamente equipados.
Por encima del 98% la rotulación bien conservada, y el suelo limpio.

OFERTA GASTRONÓMICA

Con la puntuación más alta, 100%, la presentación atractiva del primer plato, la cantidad adecuada en el segundo plato, el buen sabor (estaba rico) en postres.
En una puntuación superior al 98%, el pan tierno y bueno, la cantidad adecuada servida en el primer plato, el buen sabor y temperatura del café.

SERVICIO

Con el 100%, el servicio a cada comensal del plato solicitado, la temperatura del vino correcta, la entrega del cambio en tiempo prudencial a la hora del cobro.
Sobre un 98% el que respetaran la hora de reserva, que los camareros mostraran un buen conocimiento de los platos de la carta, que estos tomaran con educación nota de los platos solicitados; que sirvieran las bebidas, pan o complementos antes de servir los primeros platos; o que el camarero resolviera las consultas acerca de algunos platos de manera satisfactoria.