

Visita Actual

<http://la.mcdonalds.shopnchek.com>



Nombre del Restaurante: **Av. Santa Fe 2470, Capital, Capital,**

Fecha/Hora del

Día de la

C1123AAT

Shop: **04/06/2013 @ 1:17 PM**

Semana: **Entre Semana**

de Restaurante: **056046**

Shopper ID: **1095807**

Períodos de Comida: **Almuerzo-Lunch**

Resultados Generales de Mystery Shops

Visita Actual		Tendencia Histórica			
		Year to Date		Ultimos 12 Meses (TTM)	
Resultado del Mystery Shop	# de Indicadores Críticos No Logrados	YTD	Variación con respecto al YTD anterior	TTM	Variación con respecto al TTM anterior
Servicio Dentro de la Tienda	100% 0 de un total de 10	Servicio Dentro de la Tienda 95%	1%	Servicio Dentro de la Tienda 93%	1%

Visita Actual - Servicio Dentro de la Tienda

Preguntas (* Indica Pregunta CSO)	% en la Categoría MS y Pregunta Lograda	Diagnóstico
Calidad	100%	
* Sandwich Fresco y Caliente (12 pts)		
* Papas Calientes, Saladas y Crocantes (11 pts)		
Armado del Sandwich (3 pts)		
Amabilidad	100%	
* Bienvenidas y Despedidas Amables (8 pts)		
* Atención (7 pts)		
* Comunicación Efectiva (7 pts)		
Precisión	100%	
* Comida y Bebida Correctas (12 pts)		
Condimentos Correctos (5 pts)		
Rapidez	100%	
Tiempo de Servicio (9 pts)	27 seg	
* Tiempo Total de la Exp. (9 pts)	56 seg	Las cajas registradoras no estaban todas abiertas y con empleados.
Limpieza	100%	
*Interior del Restaurante Limpio (7pts)		
* Baños Limpios (6 pts)		
* Empleados Limpios (4 pts)		

Comentarios del Shopper:

La visita fue muy buena. La empleada me atendió de forma amable y simpática, me ofreció llevar como adicional un helado. El pedido fue entregado rápidamente. El local se encontraba en óptimas condiciones, estaba limpio y ordenado. El baño se encontraba en perfecto estado.

Preguntas sin Puntaje

Servicio Dentro de la Tienda

Indique el número de clientes esperando en su fila, adelante suyo	1
Indique el número de cajas registradoras abiertas	3
Indique qué sandwich/plato principal ordenó	Big Mac
Indique qué bebida ordenó	Bebida de la Fuente de Bebidas
¿El tomador de ordenes le sugirió algún producto adicional?	Si
¿Miembros del personal trataban a los niños como clientes especiales, proporcionándoles regalos o ejecutando actividades especiales para ellos?	N/A
¿El anfitrión se encontraba visible a los ojos del cliente y disponible para cubrir las necesidades que este pudiera tener?	No

Información para la Validación de la Visita

Servicio Dentro de la Tienda: ¿Le fue entregado el ticket/recibo?	Si
---	----

Tendencia de CSO*

CSO Ultimos 12 Meses	Variación del CSO con respecto a los 12 meses anteriores	CSO Year to Date	Variación del CSO con respecto a YTD anterior
26%	5%	18%	7%

Tendencia de CSO (12 visitas más recientes)

Indicadores Críticos	TTM % de Oportunidades Perdidas	4-Jun	26-May	6-May	26-Abr	8-Abr	23-Mar	1-Mar	21-Feb	13-Feb	26-Ene	5-Ene	18-Dic
		CSO Servicio Dentro de la Tienda 26%											
Tiempo Total de la Exp. inferior a 5 min.	13%	56	112	161	61	63	398	61	98	157	107	141	66
Sandwich Caliente y Fresco	9%												
Interior del Restaurante Limpio	9%												
Bienvenidas y Despedidas Amables	4%												
Comida y Bebida Correctas	4%												
Comunicación Efectiva	4%												
Papas Calientes, Saladas y Crocantes	0%												
Atención	0%												
Baños Limpios	0%												
Empleados Limpios	0%												

Tendencia de CSO (12 visitas anteriores)

Indicadores Críticos	TTM % de Oportunidades Perdidas	4-Dic	18-Nov	2-Nov	25-Oct	4-Oct	23-Sep	7-Sep	16-Ago	4-Ago	17-Jul	8-Jul	14-Jun
		CSO Servicio Dentro de la Tienda 26%											
Tiempo Total de la Exp. inferior a 5 min.	13%	137	219	296	78	118	99	449	538	94	108	254	238
Sandwich Caliente y Fresco	9%												
Interior del Restaurante Limpio	9%												
Bienvenidas y Despedidas Amables	4%												
Comida y Bebida Correctas	4%												
Comunicación Efectiva	4%												
Papas Calientes, Saladas y Crocantes	0%												
Atención	0%												
Baños Limpios	0%												
Empleados Limpios	0%												

Indicadores Secundarios (12 visitas más recientes)

Indicadores Secundarios	TTM % de Oportunidades Perdidas	4-Jun	26-May	6-May	26-Abr	8-Abr	23-Mar	1-Mar	21-Feb	13-Feb	26-Ene	5-Ene	18-Dic
SDT - Tiempo de Servicio	35%	27	65	78	25	37	206	34	35	58	55	102	34
SDT - Condimentos Correctos	0%												
SDT - Armado del Sandwich	0%												

Indicadores Secundarios (12 visitas anteriores)

Indicadores Secundarios	TTM % de Oportunidades Perdidas	4-Dic	18-Nov	2-Nov	25-Oct	4-Oct	23-Sep	7-Sep	16-Ago	4-Ago	17-Jul	8-Jul	14-Jun
SDT - Tiempo de Servicio	35%	53	177	39	31	59	45	65	81	15	24	186	32
SDT - Condimentos Correctos	0%												
SDT - Armado del Sandwich	0%												

* La mejora en el resultado de CSO será representada por una baja en el porcentaje logrado. Cuanto más bajo sea el resultado obtenido, mejor será la calificación de CSO.

Rankings

	Punto de Venta	Su Tienda CSO TTM	Variación del CSO de Consultor de Ops.	Variación del CSO de país	País - CSO Ranking del Restaurante
Su Restaurante	SDT	26%	4%	5%	190 de un total de 254

Las Mayores Oportunidades

Las Mayores Oportunidades en QSC

Tiempo de Servicio - SDT	Se perdieron 8 de las últimas 23
Tiempo Total de la Exp. (210 seconds) - SDT	Se perdieron 6 de las últimas 23
*Tiempo Total de la Exp. (300 seconds) - SDT	Se perdieron 3 de las últimas 23

Nota: Ajuste su plan de acción según corresponda, basado en esta información

Notas:

Areas de Mejor Resultado

Los Mejores Resultados en QSC

Tiempo Total de la Exp. (210 seconds) - SDT
*Tiempo Total de la Exp. (300 seconds) - SDT
*Sandwich Caliente y Fresco - SDT
*Interior del Restaurante Limpio - SDT

Nota: Ajuste su plan de acción según corresponda, basado en esta información

Notas:

*CSO Pregunta