



**UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**



Actividad

Blueprint v1

Presenta:

Josselyn Akemy Sánchez Vázquez

María del Carmen Segovia Zapata

Melissa Mendoza Juárez

Brenda Jazmin Vidal Estrada

Licenciatura:

Mercadotecnia

Asignatura:

Mercadotecnia de servicios

Docente:

Dra. Minerva Camacho Javier

Villahermosa, Tabasco, a 04 de octubre de 2025.



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



Blueprint v1

Blueprint v1 para “L K fe”

Objetivo: Documentar y estandarizar cada paso del proceso de servicio de la cafetería, desde la percepción inicial del cliente hasta la entrega final, garantizando una experiencia de marca eficiente y memorable en todo momento.

Descripción breve del servicio: L K'fe es una cafetería local que ofrece una variedad de bebidas calientes, frappés, alimentos y panadería en un espacio acogedor y tranquilo que invita a la convivencia y relajación.

Service Blueprint v1

Capa	Descubrimiento	Llegada al café	Interacción cliente-empresa	Uso del espacio	Feedback posterior
Acciones del cliente	Busca cafeterías a sus alrededores, interactúa en redes sociales.	Recibe bienvenida, revisa el menú, pregunta recomendaciones.	Ordena su consumo, hace comentarios, pide la cuenta.	Consumo sus alimentos; estudia y/o trabaja, convive con amigos, utiliza el baño.	Recebe cuestionamiento por el personal, sobre su experiencia.
Evidencia física	Resultados de búsqueda; fotos del local, capturas de redes sociales.	Local limpio, aroma a café, ambiente cómodo.	Ticket de orden, ticket de pago.	Menú en mesa; mobiliario, aire acondicionado.	Recomendaciones en stock.
Línea de interacción	Interacción mixta	Interacción presencial.	Interacción mixta.	Interacción física.	Interacción física.
Acciones frontstage	Actualiza redes sociales, responde mensajería.	Saludo bienvenida; Recomendación del menú.	Saluda al personal, verifica, ordena.	Toma orden; ayuda técnica.	Interacción con el cliente.



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



Acciones backstage	Ubicación estratégica del local, contenido creativo en Instagram.	Gestión de orden, asignación de tiempo de espera, preparación de orden.	Genera orden y compra, genera recomendaciones.	Control de stock de pedidos; control de inventario.	Análisis de sugerencias, aplicación de recomendaciones.
Procesos de soporte	Presencia Instagram, eventos de promoción.	en Limpieza continua, mantenimiento de inmobiliario.	Pago por tarjeta o en efectivo, interacción en redes sociales.	Toma de pedidos en tablets, mantenimiento del inmobiliario, control de suministros.	Base de datos de opiniones, sistema de la empresa.

Observaciones y próximos pasos .

- Diseño de un instrumento que permita llevar un registro de las quejas y sugerencias.
- Automatizar recordatorios de promociones y pedidos en Whatsapp
- Realizar pruebas piloto con el sistema de pedidos anticipados