



## **Actividad 1**

Brief y mapa de actores

### **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 30 de agosto de 2025.*



# BRIEF L K'FÉ

Nombre del proyecto:

Propuesta de Acción Instantánea para la cafetería L K'fél

Villahermosa, Tabasco

Fecha de inicio del proyecto: 30/08/2025

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Este proyecto está enfocado en diseñar e implementar "Café Express L K'fe", un servicio para agilizar la preparación y entrega de pedidos en la cafetería L K'fe de Villahermosa, Tabasco.

## OBJETIVO

Reducir el tiempo de espera en la entrega de bebidas y postres con ayuda de herramientas tecnológicas, manteniendo la calidad y el trato cálido que caracteriza a L K'fe.

## PÚBLICO OBJETIVO

Estudiantes universitarios y de preparatoria en Tabasco, que buscan espacios cómodos y accesibles para estudiar, socializar y consumir café, frappés y postres de manera rápida y práctica.

## PROPIEDAD

"Café Express L K'fe" es un servicio diseñado para agilizar la preparación y entrega de pedidos en la microcafetería, mediante un menú rápido con las bebidas y postres más solicitados, pedidos anticipados por WhatsApp, una estación de pedidos listos y la optimización interna del personal y los recursos, buscando reducir el tiempo de espera sin perder la calidad ni la atención cálida, mejorando así la experiencia del cliente.

## ESTRATEGIAS

Para llevar a cabo el servicio se propone: capacitar al personal en técnicas rápidas de preparación y organización de ingredientes; promover los pedidos anticipados a través de redes sociales y carteles en la cafetería; establecer la estación de pedidos listos visible para los clientes; y realizar un control de tiempos para medir mejoras en la entrega. Además, se evaluará la satisfacción del cliente mediante encuestas rápidas y observación directa, ajustando el servicio según los resultados obtenidos.

## TONO DE COMUNICACIÓN

El tono será cercano, amigable y acogedor, reflejando la atención cálida de L K'fél.

## PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

Se propone un periodo piloto de 4 semanas, tiempo suficiente para ajustar la preparación de pedidos, probar los pedidos anticipados y evaluar la satisfacción del cliente, realizando mejoras continuas durante el proceso.



### Mapa de actores

OBSERVACIONES:

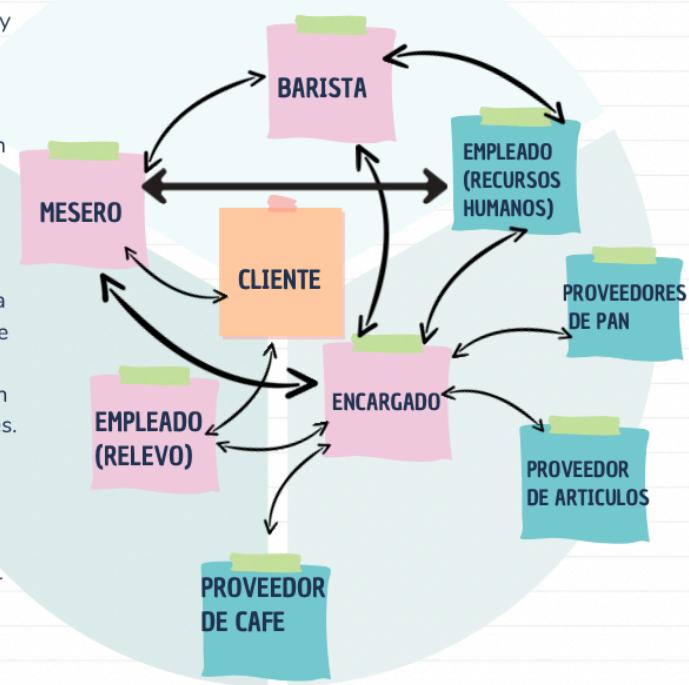
#### MARCO DE TRABAJO/ RETO:

¿Como podríamos mejorar nuestros tiempos de entrega de pedidos, dado que actualmente presentan demoras significativas?

- Automatizar y digitalizar la gestión de pedidos y comunicación interna.
- Capacitar y ajustar el personal para que el flujo de trabajo sea continuo y sin interrupciones.
- Implementar controles y seguimiento para detectar cuellos de botella en tiempo real.

#### ACTORES IMPLICADOS:

- Cliente
- Barista
- Encargado
- Mesero
- Empleado (relevo)
- Empleado externo (Recursos humanos)
- Proveedor de café
- Proveedor de pan 1
- Proveedor de pan 2
- Proveedor de artículos



#### Plantillas y guías utilizadas en este trabajo:

**Plantilla de Brief obtenida de Canva Pro**

**Guía para la realización del brief: Cactus Digital. (2016, October 17). El Briefing: 10 elementos esenciales que debe tener | Cactus Digital. Cactus Digital. <https://www.cactusdigital.com/briefing-10-elementos-esenciales/>**

**Plantilla de Mapa de Actores realizada en Canva**

**Guía para la realización del mapa de actores**

**Dirección de imagen tomada el 24 de agosto de 2025 de**

**<https://designthinkingespana.com/wp-content/uploads/2023/02/Mapa-de-actores-restaurante.png>**