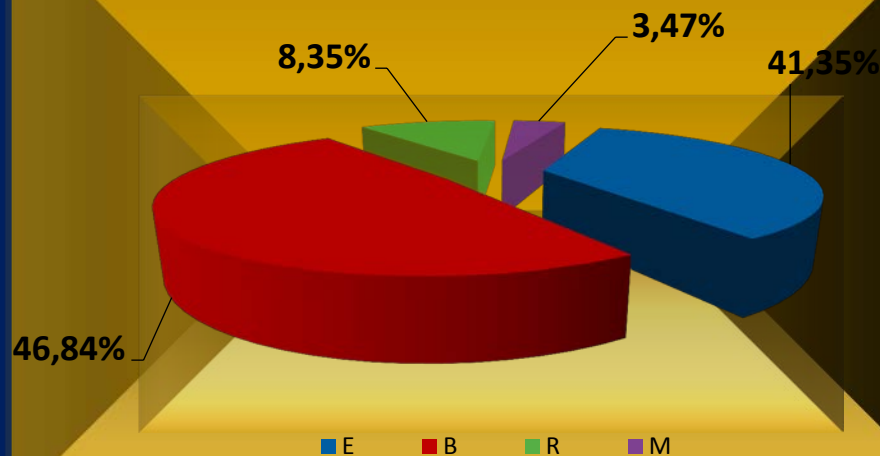




## PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



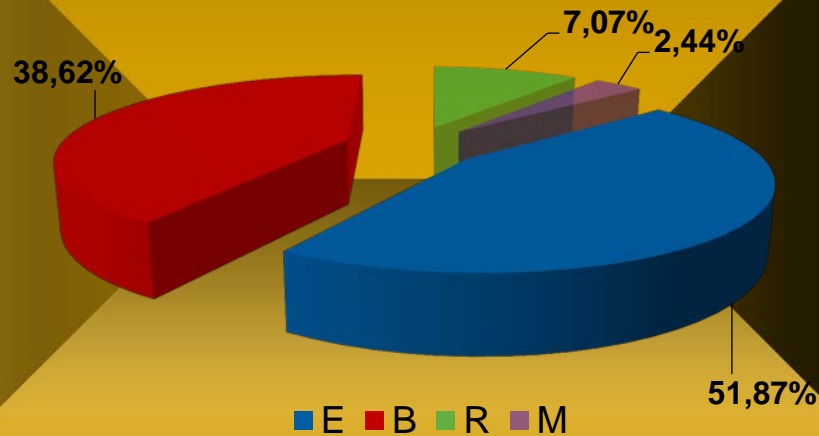
Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación general del servicio fueron :

Personal, servicio, producto, bebidas y aspecto de las instalaciones.

La percepción general del servicio por parte de nuestros socios según la encuesta virtual está entre excelente y bueno con un 88,19 %; para la calificación regular y malo tenemos un 11,82%, por lo cual concentraremos nuestras iniciativas en superar dicho porcentaje. Visualizamos un incremento del 11,19% en cuanto a cumplimiento de satisfacción frente al primer semestre evaluado del 2017.



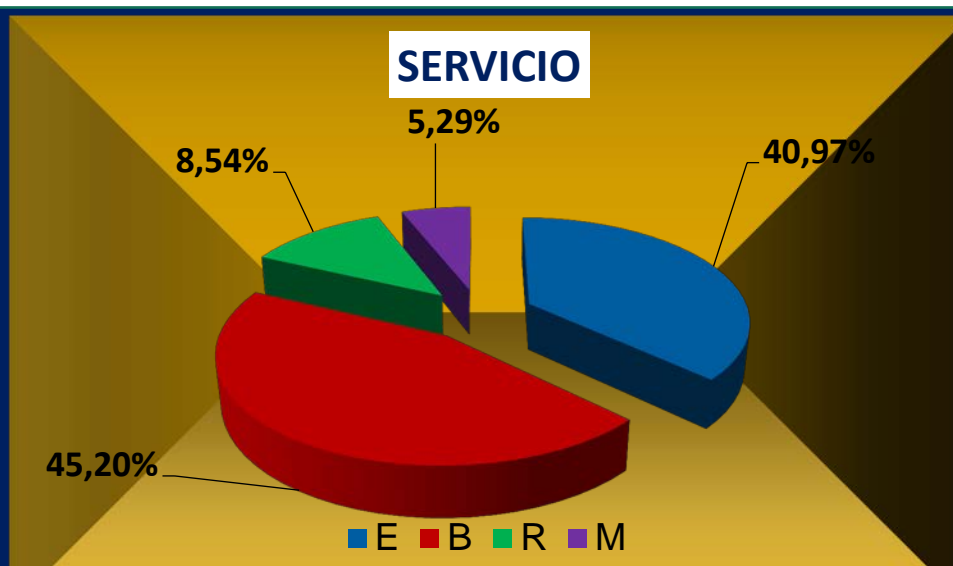
## PERSONAL



Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de nuestro personal fueron:

Amabilidad, atención, idoneidad, solución a sus requerimientos y presentación personal.

En cuanto a la atención de nuestro personal durante el servicio tenemos una calificación evaluada del 90,49% entre Excelente y bueno; para la calificación regular y malo tenemos un 9,51%, visualizamos un incremento del 11,49 % con respecto a la medición del primer semestre del 2017 en cuanto a la calificación positiva, lo cual indica que el cambio de la contratista temporal de servicio fue una decisión efectiva y ha tenido una buena aceptación por parte de nuestros socios.



Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de nuestro servicio son:

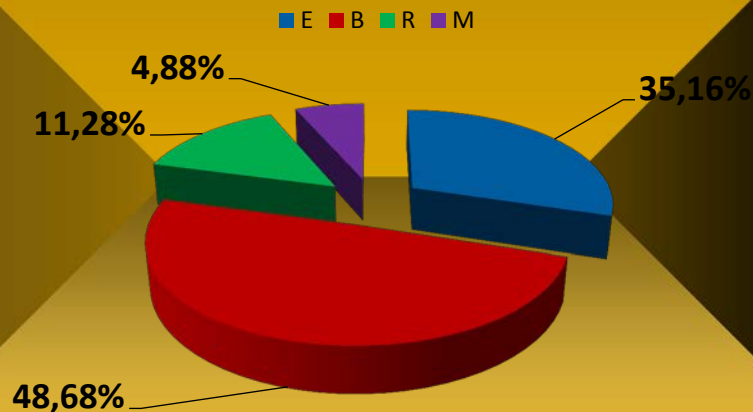
Información suministrada, exactitud en el pedido, tiempo de entrega, claridad en la cuenta.

En cuanto al servicio tenemos una calificación del 86,17% entre Excelente y bueno; visualizamos para esta calificación una mejora del 12,17% con respecto al primer semestre del 2017, para la calificación regular y malo tenemos un 13,83%.

Se están ejecutando protocolos de servicio y realizando entrega de los mismos al personal desde su ingreso. Se realizarán auditorías de cumplimiento a estos protocolos periódicamente en cada uno de los puntos durante el servicio con el fin de interiorizar la “cultura del servicio”.



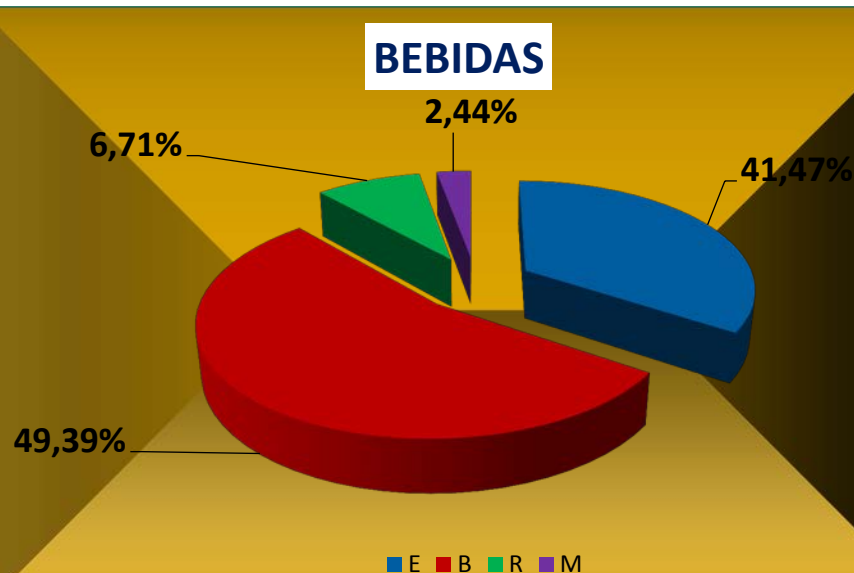
## PRODUCTO



Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de los diferentes productos ofrecidos en el club fueron:

Sabor, temperatura, presentación y tiempo de entrega.

La calificación de los productos fue del 83,84% entre Excelente y bueno; para la calificación regular y malo tenemos un 16,16%, Las calificaciones positivas han presentado un incremento del 13,84% disminuyendo la calificación negativa. Para seguir incrementando la calificación positiva de este punto continuaremos fortaleciendo los procesos e capacitación y desarrollo de nuestro equipo de trabajo.



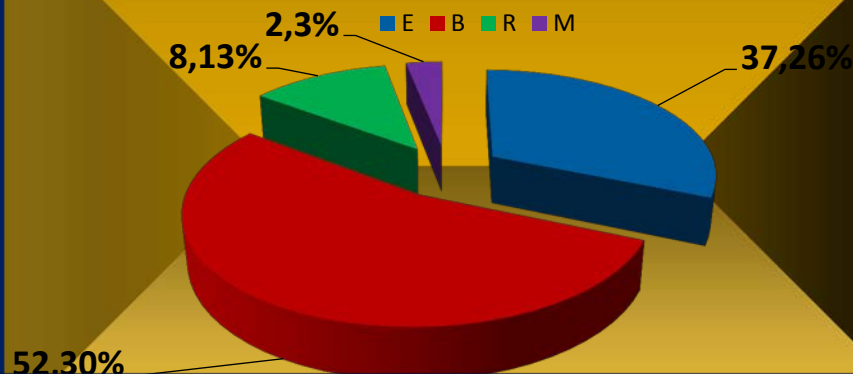
Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de las bebidas ofrecidas en los diferentes puntos fueron:

Tiempo de entrega, temperatura, presentación, variedad.

Las bebidas ofrecidas obtuvieron una calificación de 90,87% entre Excelente y bueno lo cual indica que en cuanto a temperatura, tiempo de entrega y presentación nos seguimos manteniendo ya que incrementamos en un 6,87% la calificación positiva; para la calificación regular y malo tenemos un 9,15%, se trabajará en el mejoramiento de estos aspectos desde la nueva Dirección de alimentos y bebidas.



## ASPECTO DE LAS INSTALACIONES



Las variables que se tuvieron en cuenta para la evaluación de las instalaciones en los diferentes puntos fueron:

Presentación general, montaje, organización del espacio, ambiente, aseo del lugar, aseo de los baños.

En cuanto a la evaluación del aspecto de nuestras instalaciones tenemos un 89,56% entre Excelente y bueno lo cual ha incrementado en un 12,56% con respecto al periodo anterior; para la calificación regular y malo tenemos un 10,43%.

El posicionamiento de la Jefatura de casa club ha evidenciado un mejoramiento representativo debido a que se ha liderado eficientemente la ejecución de las actividades con la implementación de formatos de seguimiento al cumplimiento del cronograma de mantenimiento de las áreas de casa club. La Dirección de operaciones ha venido mejorando con el cumplimiento del 90 % de las actividades de mantenimiento solicitadas por el aplicativo solucionemos.