





ASPRODISIS

Miembro de Plena Inclusión - Serranía de Ronda

RESULTADOS CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

CLIENTES CAFETERÍA ASPRODISIS

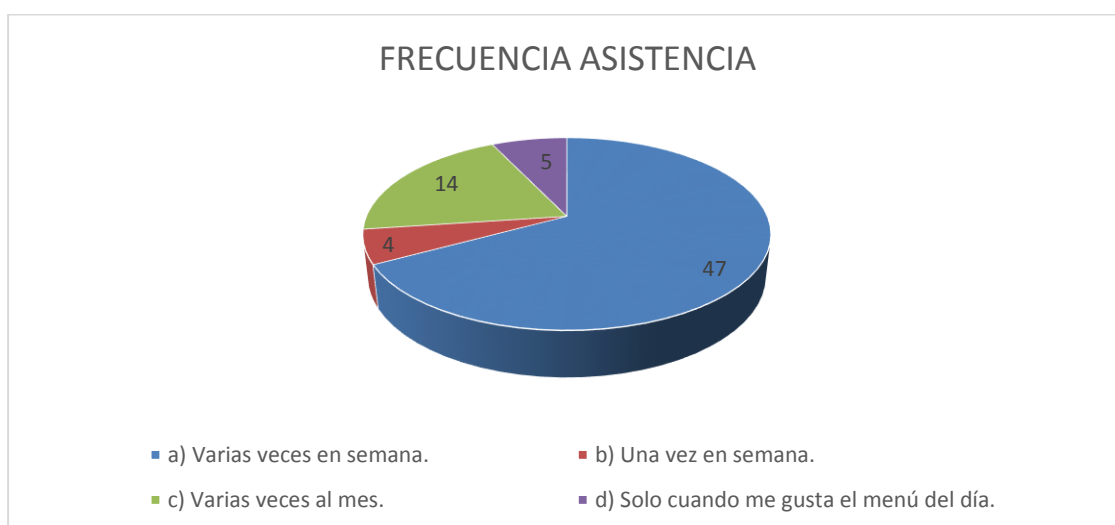
OCTUBRE 2016

El motivo de la presente evaluación era valorar las opiniones de los principales clientes de la cafetería durante el mes de octubre, con el fin de mejorar el servicio. Para ello se ha trabajado en la elaboración de un sencillo cuestionario donde se condensaban las principales cuestiones para obtener informaciones que nos interesa saber desde la parte comercial y nutricional.

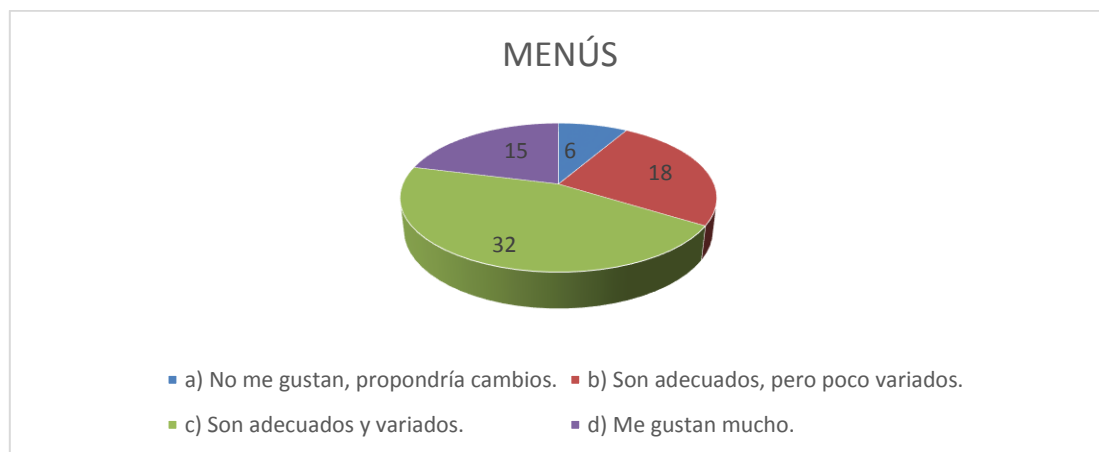
Hemos recabado información en aspectos como la frecuencia de uso de dicho servicio, la valoración de los menús ofrecidos, si han detectado cambios desde que ha entrado en funcionamiento el Grupo de mejora, los gustos, la presentación, el trato del personal, horario de atención, la relación calidad/precio, y sugerencias de cambios principalmente.

No hemos dividido entre trabajadores y clientes externos, ni en comidas para tomar o llevar, algo que nos arrojaría alguna información más específica y que en posteriores revisiones se tendría en cuenta si se viese conveniente.

En cuanto a la frecuencia a la que asisten a almorzar a la cafetería de Asprodisis, un 67,14% son clientes habituales que asisten varias veces en semana, un 20% varias veces en el mes, un 7,14% solo cuando le gusta el menú y el resto una vez en semana.

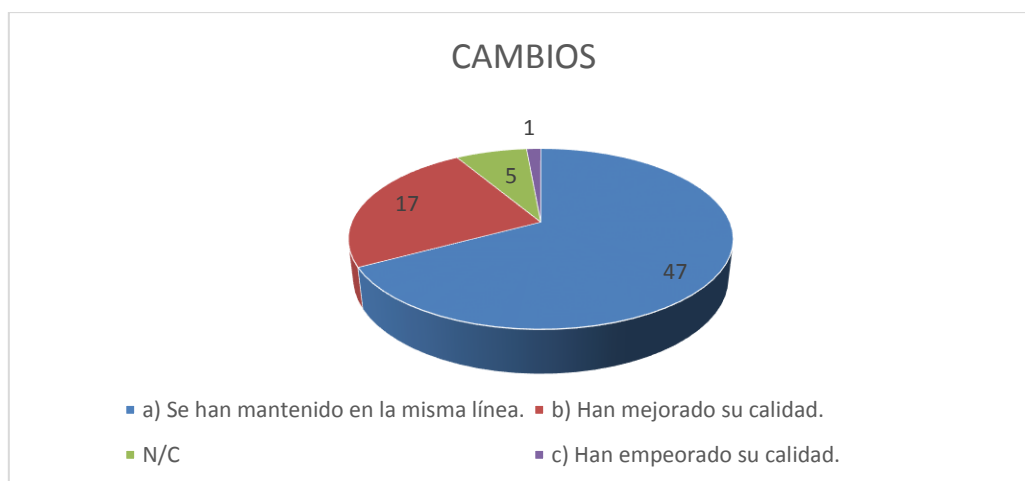


Los **menús** son valorados por nuestros clientes de la siguiente forma. Un 45,71% los consideran adecuados y variados, un 25,71% los consideran adecuados, pero poco variados. Un 21,43% está satisfecho con los menús y el resto recomienda cambios ya que no le gustan.

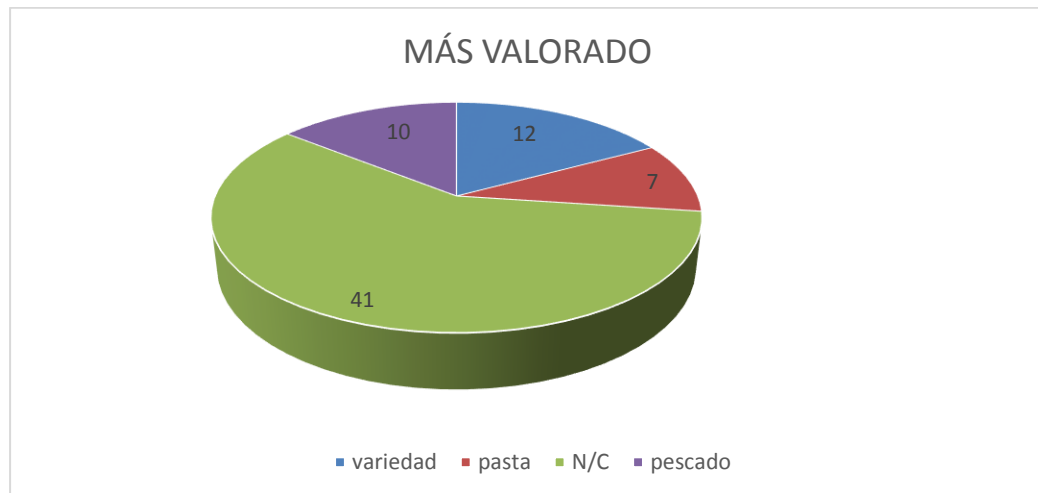


3

En relación a los últimos meses, los clientes consideran que los menús se han mantenido en la misma línea en un 67,14%, un 24,28% han notado una mejora en la calidad y el resto un 1,42% considera un deterioro de la misma o no contesta, algo poco significativo. Hay 5 personas que no contestan esta cuestión, por lo que los datos son referentes a los 65 contestados. Ninguno especifica el porqué de dicha valoración en el apartado de respuestas abiertas.

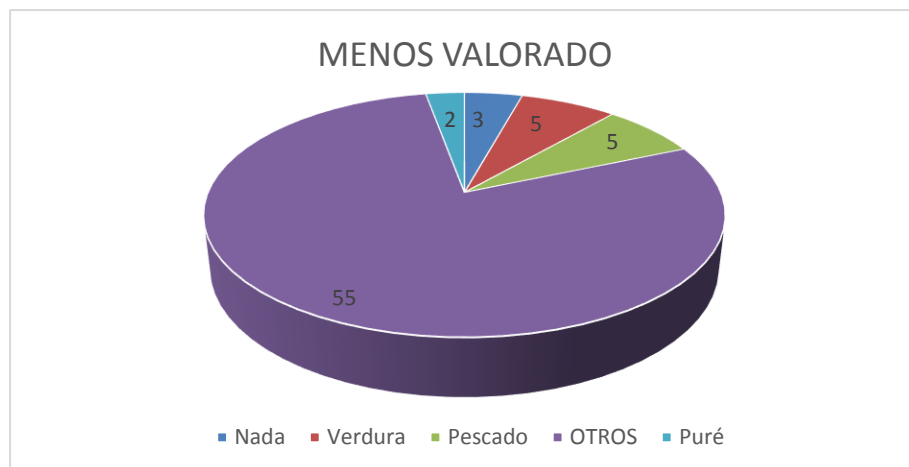


Lo que **más valoran** de los menús habituales es la variedad, la pasta y el pescado, pero han contestado a esta cuestión sólo 29 de los 70 encuestados por lo que los datos cubren el 41,42% del total de opiniones. Las opiniones mejor valoradas no superan el 12%.

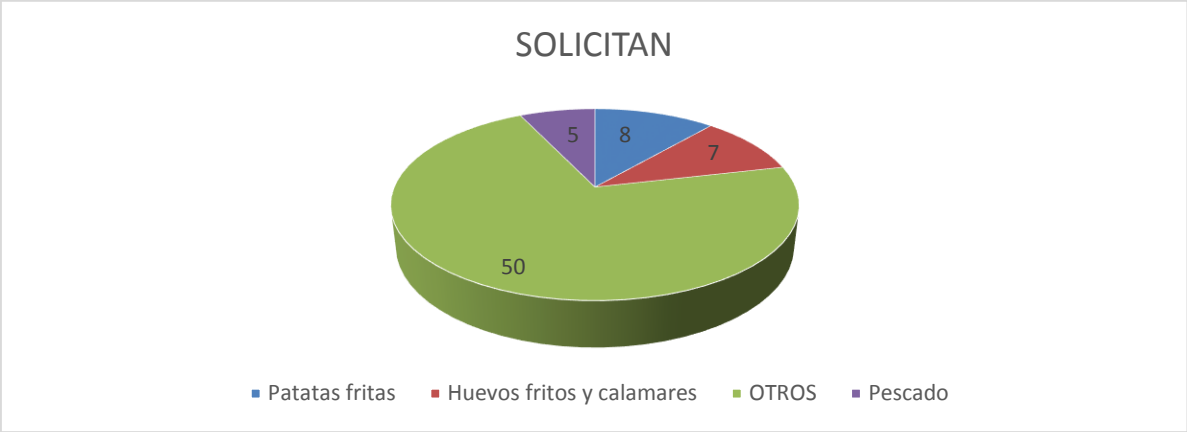


4

Lo que **menos valoran** de los menús habituales es la verdura y el pescado en primer lugar, pero los datos no son significativos ya que hay una amplia variedad de opiniones sin apenas coincidencia.

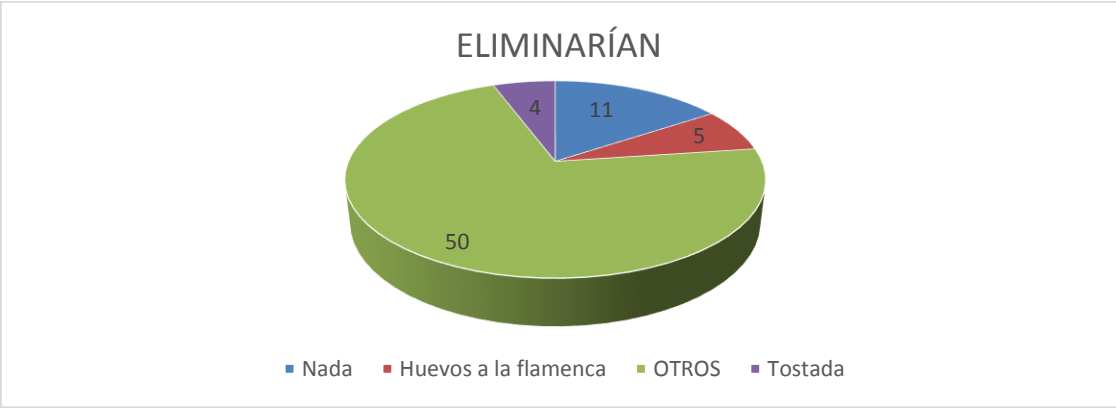


Los platos que **solicitan entren en el menú** con mayor asiduidad son las patatas fritas, seguido de huevos fritos y calamares en segundo lugar empatados y el pescado en tercero, el resto se han englobado en el apartado otros por ser diferentes cada opinión.



5

Los platos **que eliminarían** de los menús habituales hay una gran variedad por lo que no hay un producto claramente discriminado. Ligeramente y con un 15,70 % consideran que no eliminarían nada. Un 7,14% eliminarían los huevos a la flamenca y un 5,71% las tostadas. El resto por debajo de estas cifras.



En cuanto a la presentación de los platos, un 97,14% la considera adecuada.



El servicio recibido por nuestro **personal** ha sido valorado satisfactoriamente en un 95,71%, sin especificar los motivos de dicha valoración.



6

En cuanto a la cuestión sobre si **recomendaría** o recomienda la cafetería de Asprodisis, el 97,14% indica que lo recomendaría y los motivos siguen sin especificarse.



En cuanto a la relación **calidad/precio**, un 97,70% le parece satisfactoria.



El **horario** estipulado parece adecuarse a las necesidades de la mayoría en un 94,28%.



7

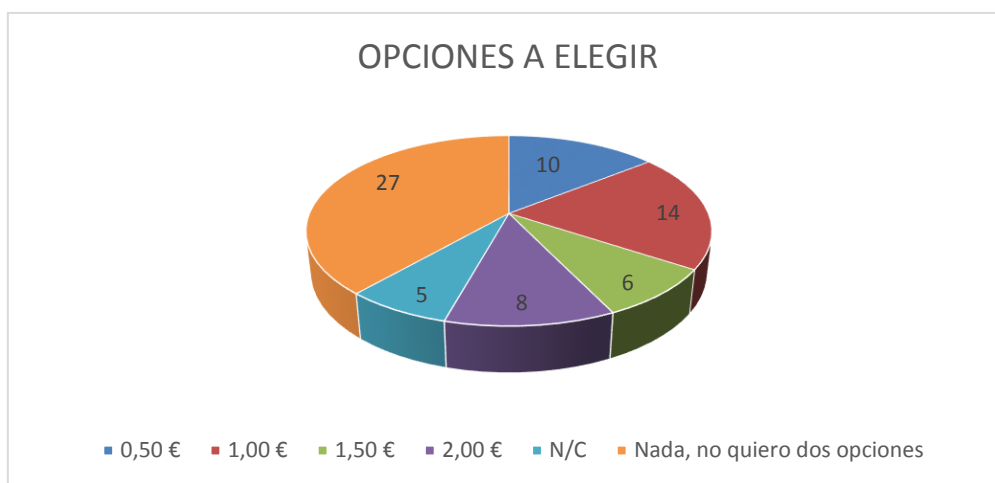
En general, lo **mejor valorado** por los clientes de dicho servicio es:



Por orden lo mejor valorado es:

1. Precio (88,57%)
2. Trato personal (80%)
3. Menús saludables (65,71%)
4. Rapidez del servicio e higiene (64,28%)
5. Calidad (47,14%)
6. Variedad (37,14%)
7. Ubicación (25,71%)

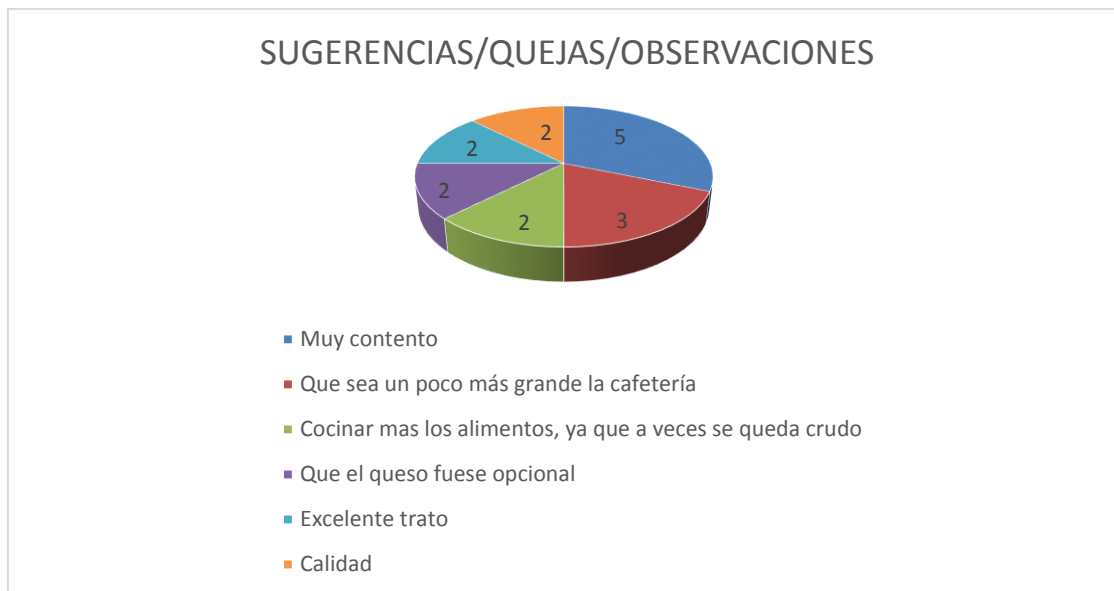
Se ha preguntado la posibilidad de **dos opciones de comida** a elegir informando que esto conlleva un coste adicional, y sobre cuánto estarían dispuestos a pagar. 38,57% no quieren pagar más ni elegir entre dos opciones, un 20% estaría dispuesto a pagar 1 euro más por esas dos opciones, un 14,28% estaría dispuesto a abonar 0,50 euros por ello, un 11,42% pagarían 2 euros, y un 8,57% pagaría 1,50 euros. Hay 5 de los 70 entrevistados que no contestan.



También la posibilidad de **ofrecer tapas** frías en el caso de que el menú no fuese de su gusto y a esta cuestión responden que SI un 57,14%, 22,85% que NO y el resto no contesta o le es indiferente.



En el apartado de observaciones, quejas y sugerencias,



Sugerencias y observaciones a tener en cuenta de los clientes que han contestado a las encuestas. Las principales que se han repetido por varios clientes han sido que se debe cocinar un poco más los alimentos, ya que en ocasiones están crudos, Que el queso fuese opcional, excelente trato, guarniciones diferentes y variadas y adecuada calidad.

Otros son:

- No se varían las ensaladas
- No me parece bien tener los dulces en ese sitio y no están tapados
- A veces las comidas tienen poco sabor
- Económico
- Poca cantidad
- Incluir atún en los desayunos
- Incluir limón especialmente cuando haya arroz
- Abrir sábados por la mañana para el desayuno

CONCLUSIONES GENERALES

De los 70 entrevistados, casi un 70% son clientes habituales que almuerzan o se llevan la comida varias veces a la semana.

No han notado cambios significativos en los últimos meses, un 24,28% percibe una mejora de la calidad. Están dispuestos a abonar más de la mitad un euro más por tener dos opciones a elegir y también solicitan tapas.

Eliminarían los huevos a la flamenca y las tostas y los más valorados son la pasta y el pescado y lo menos la verdura, pescado y el puré. Solicitan patatas y huevos fritos, pescados y calamares.

La valoración general es positiva en cuanto al horario, presentación, menús adecuados y especialmente en el precio, trato del personal y menús saludables. La mayoría recomendaría la cafetería por su relación calidad/precio.