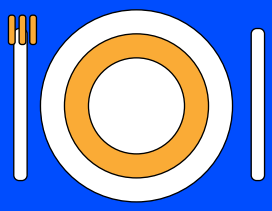
DINÁMICA EXPERIENCIAL · ORGANIZACIONES DE SERVICIOS

El Restaurante®

Viva la cadena de servicio desde dentro

Su equipo simula la operación de un restaurante: recibe clientes, toma pedidos, coordina tareas y entrega el servicio. La experiencia hace visibles los puntos de fricción y abre una conversación útil.



Conexión entre áreas

Vea cómo cada función afecta la experiencia del cliente.

Decisiones visibles

Observe prioridades, traspasos de trabajo y comunicación.

Aprendizaje aplicado

Convierta la experiencia en acuerdos de mejora.

Qué sucede durante la dinámica

01 Escenario compartido
SIMULACIÓN

Asignamos roles de atención, cocina, coordinación y cliente para representar una cadena de servicio. El escenario se ajusta a los objetivos del equipo.

02 Interacción en tiempo real
EXPERIENCIA

Los participantes reciben solicitudes, priorizan, comunican cambios y resuelven imprevistos. La facilitación observa decisiones y puntos de espera.

03 Reflexión guiada
APRENDIZAJE

Relacionamos lo vivido con el trabajo real: claridad de roles, traspasos entre áreas, capacidad, errores, retrabajo y percepción del cliente.

04 Acuerdos de mejora
TRANSFERENCIA

El grupo elige acciones concretas para su operación, responsables y una forma sencilla de revisar si funcionaron.

La dinámica está pensada para organizaciones de servicios. Mateos Consultores recomienda comenzar con un grupo de 6 a 8 participantes; formato, duración y alcance se ajustan al objetivo.

Una experiencia para distintos roles

Atención al cliente

Contacto y solicitudes

Comprenda cómo la promesa al cliente depende de información y coordinación.

Operaciones

Entrega del servicio

Detecte esperas, retrabajo y decisiones que afectan la fluidez.

Liderazgo

Prioridades y recursos

Observe dónde el diseño del proceso ayuda o dificulta al equipo.

AGENDAR LA DINÁMICA

Del juego al servicio real

Mateos Consultores® · Bucareli 171, Col. Juárez, C.P. 06600, Cuauhtémoc, Ciudad de México · +52 55 4169 2848

EL RESTAURANTE®

Una simulación con reflexión y acción

El Restaurante® · Taller facilitado para equipos de servicio

Taller de equipo

Úselo para mejorar comunicación, coordinación y visión del cliente en un grupo de trabajo.

Parte de un proyecto

Integre lo observado a una iniciativa de experiencia del cliente, calidad o rediseño de procesos.

Cuatro momentos de la experiencia

1 Preparación

Acordamos objetivo, participantes, roles y contexto de servicio.

Entrega: Guion ajustado

2 Simulación

Vivimos el ciclo de solicitud, preparación, entrega y respuesta.

Entrega: Observaciones

3 Reflexión

Conectamos decisiones, fricciones y resultados con la operación real.

Entrega: Aprendizajes

4 Transferencia

Priorizamos mejoras, responsables y un momento para dar seguimiento.

Entrega: Acuerdos

Qué se lleva el equipo

Una conversación basada en hechos

La simulación permite observar traspasos, información incompleta, prioridades y reacción al cambio. El facilitador convierte esas observaciones en preguntas y acuerdos sobre el servicio cotidiano.

Condiciones clave

Participantes

Grupo inicial de 6 a 8 personas.

Diseño

Escenario adaptado a su objetivo.

La dinámica es una herramienta de aprendizaje; los cambios operativos se acuerdan con su equipo.

Lo que entregamos

- ✓ Objetivo y roles definidos antes del taller.
- ✓ Mapa de fricciones observado en el grupo.
- ✓ Acciones priorizadas con responsables.
- ✓ Guion de simulación facilitado.
- ✓ Reflexión sobre experiencia del cliente.
- ✓ Síntesis de aprendizajes para seguimiento.

Haga visible cómo trabaja su equipo

Diseñamos la dinámica para sus retos de servicio.

AGENDAR LA DINÁMICA

Nuevas alturas juntos

+52 55 4169 2848
info@mateosconsultores.com
mateosconsultores.com