

Anexo 2

Entrevista a profundidad

Dueño de restaurante Italiano

Restaurante

- 1. ¿Cuántos años lleva funcionando el restaurante?**
 - a. 13 años desde septiembre 25 de 1999

- 2. ¿Cuánto tiempo lleva involucrado en el ámbito de este negocio?**
 - a. Desde que llegue a los estados unidos llevo 21 años trabajando en restaurantes hasta que abrí el mío.

- 3. ¿Cuáles son los secretos para tener éxito en un negocio de este tipo?**
 - a. Secretos hay muchos desde la dedicación de tiempo; estar día a día desde el comienzo, para saber cómo comienza a funcionar, a qué hora llega más la gente que horario tiene la gente para salir en horas de trabajo; saber que él lo que la gente busca más en la hora del lunch y que en la hora del cena; también saber cómo administrarlo con el personal y existen más secretos, como ser consistente en sus platillos ,ofrecer descuentos, dar un buen servicio al cliente etc. .

Cliente

- 4. ¿Cuál es el perfil del cliente que comúnmente visita su restaurante?**
 - a. No sé si esto sea tu pregunta (media clase y profesionales como maestros doctores empleados, etc.

- 5. ¿Cuál ha sido la clave para atraer nuevos clientes?**
 - a. Ofrecer buen servicio y buena calidad ya que la mayoría de nuestros clientes han sido llegados a nuestro restaurante por medio de algún amigo, compañero de trabajo vecino ósea de boca en boca nos hemos dado a conocer.

- 6. ¿Cómo logro la fidelidad de su clientela?**
 - a. Con la atención que les damos y por supuesto ofreciendo cosas frescas y consistentes en el aspecto de sabor, calidad y presentación de la comida.

Elección de un restaurante

7. **¿Cuáles son los aspectos que el cliente toma más en cuenta para asistir a un restaurante, tomando como ejemplos el servicio, higiene, sabor, seguridad, etc.?**

La atención ya que aun si algo no llega a ser de su agrado tratamos de ofrecerles algo aparte de hacerles saber que se les atenderá mejor y cuidaremos de satisfacer sus necesidades o expectativas.

8. **¿Piensa que para que una persona prefiera un restaurante solo basta con tener un buen menú o servicio, o que aspectos cree que hagan que una persona escoja determinado restaurante?**
- A veces es la comodidad del lugar si cuenta uno con espacio para sus automóviles, el área donde se encuentre, si se encuentra donde tal vez puedan hacer sus compras alrededor y el restaurante se encuentra cerca para comer, existen muchos factores
 - El sabor y calidad en la comida son determinantes definitivamente.

Problemáticas con los clientes

9. **¿Qué problemas ha tenido con sus clientes y como los ha resuelto?**
- La actitud de la mesera por ejemplo; o si su comida no fue lo que ellos esperaban tratamos de ofrecerles algo más de lo que querían u otra cosa que sea más de su agrado y no cobrar lo que no fue de su agrado.

Servicio al cliente

10. **¿Qué aspectos del servicio al cliente piensa que son más importantes para un negocio de este tipo?**
- El recibimiento al cliente al llegar al restaurante; como manager checar mesa a mesa si el cliente se encuentra bien y contento con el servicio y su comida; asimismo darle un recordatorio que serán bienvenidos nuevamente cuando regresen.

Marketing

11. **¿Cómo se da a conocer el restaurante?**
Mediante publicidad boca en boca y publicidad de exteriores.
12. **¿Cuáles son las herramientas de marketing con las que cuenta el restaurante?**
Publicidad en los hoteles, escuelas, lugares de servicio al público como hospitales y clínicas, websites y cupones a domicilio, aparte anunciar tu localización en cajas de pizza y bolsas que obtienen en sus compras.
13. **¿Qué tipo de publicidad piensa que es la más adecuada para este tipo de negocio y porque?**

Cupones ya que la gente busca la mayor manera de economizar

Estructura organizacional

14. ¿Cómo está compuesta su estructura organizacional?

Consta de: managers, cocineros recepcionistas, meseras y entregadores.

Competencia

15. ¿Cuál es su competencia más fuerte y cercana?

Olive Garden

16. ¿Qué hace para estar por encima de la competencia?

Comparar sus precios y ver que ofrecen al cliente; de allí tratar de ofrecer algo más atractivo y tal vez del mismo precio o de más atractivo precio; traer nuevas ideas por ejemplo; creamos eventos que atraigan al cliente como música en vivo.

Y damos la oportunidad que se conozcan más grupos o cantantes que son conocidos en nuestra ciudad ya que ellos atraen más clientes también etc.

17. ¿Qué recomienda para ser líder dentro del mercado?

Ofrecer siempre un excelente servicio al cliente, con la mejor calidad posible y buscar maneras de que la gente siempre salga satisfecha del restaurant.

Administración

18. ¿Qué o quién delega y propone las función de cada área, puesto y empleado del restáurate?

a. Yo mismo me encargo de esa área.

19. ¿Cómo se mantiene el control del óptimo funcionamiento de la operación del restaurante?

a. Con una buena administración.

Recursos humanos

20. ¿Cuáles son los criterios para el reclutamiento y selección del personal?

a. Buena presentación, en el día de su entrevista les hacemos preguntas para saber si serán buenos candidatos para ser empleados en nuestro restaurante, como; ¿dónde trabajaron anteriormente? ¿Que lograron para esa empresa? ¿Que valoraron de su anterior empleador? ¿Qué posición buscan para trabajar en nuestro restaurante? y les hacemos algunas preguntas complicadas para ver cómo reaccionan bajo presión; cómo: ¿qué valor pueden traer al restaurante? Esto puede indicar el nivel de confianza y

creatividad que tenga él o ella / porque se ha ido de su ultimo empleo? eso te da la determinación porque ha cambiado en el pasado diferentes trabajos y te dará ideas que lo motiva o motivara, si es más dinero ,más responsabilidad o un mejor trabajo? cual fue su mayor satisfacción y porque? eso te dará a saber su honestidad y tipo de trabajo que valor ; preguntarles ¿3 adjetivos que lo describan? esto te dará a saber la personalidad de este candidato.

Finanzas

21. ¿Cuáles son los aspectos del tema financiero más importantes para un restaurante?

- a. El control de los precios y control de cantidades.

22. ¿Cuáles han sido los problemas económicos mas importantes y como los soluciono?

- a. La alta de precios inesperables ya que al tener un menú impreso no se pueden cambiar los precios al momento que eso sucede por eso con el control de cantidades de comida lo balanceamos y con el control de extras que la gente no usa a menudo.

Riesgos

23. ¿Cuáles son los riesgos que se corren al iniciar un restaurante?

- a. Son muchos el no poder lograr clientes leales que puedan regresar constantemente ya que así subsidie un negocio, el no tener suficiente capital aparte del que uno proyecta tener de las ventas; uno debe tener un capital extra para poder pagar todos sus gastos ya que uno no sabe cómo serán los primeros días o meses del negocio y así es como uno no llevara ningún riesgo porque si no hay ventas es muy riesgoso claro está.

Idea innovadora

24. ¿Qué le parece la idea de cambiar la manera de elaborar ensaladas en un restaurante, mediante una barra de distintos ingredientes, donde el cliente puede ir escogiendo cada ingrediente al gusto específico de cada quién?

A mí no me agrada ya que como pequeño comerciante los precios no son como los que adquieren las grandes empresas como olive Garden o restaurantes que se especializan en salads buffet aparte que no lleva uno el control de las cantidades que el cliente tome y d