


APÉNDICE B











































Formato de la Encuesta

	UDLA	Fecha: _____	Hora: _____	Mesero: _____	Mesa: _____	Pax: _____
	P U E B L A	(NO ESCRIBA en esta área)				
Tesis Profesional de Efrén Muñoz Jiménez						























































1. ¿Qué tan seguido come en este restaurante? (escriba solamente en una línea)

_____ vez/veces a la semana _____ vez/veces al mes _____ vez/veces al año

2. En general ¿cómo CALIFICA usted...





















	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima	No Aplica
...la rapidez con la que le atendió el mesero?						
...la amabilidad del mesero?						
...la facilidad para localizar al mesero?						
...la presentación de su mesero (ej. uniforme, limpieza, etc.)?						
...la actitud del mesero?						
...la solución de problemas por parte del mesero?						
...las atenciones del mesero?						

3. Desde que entró al restaurante, ¿cómo fue la RAPIDEZ...

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima	No Aplica
...con la que lo recibieron ?						
...con la que le asignaron una mesa ?						
...con la que su mesero le entregó la comanda ?						
...con la que su mesero le tomó su orden ?						
...con la que su mesero le sirvió sus bebidas ?						
...con la que su mesero le sirvió su comida ?						
...con la que su mesero le entregó sus pedidos especiales ? (ej. cubiertos, salsas, limones, postres, etc.)						
...con la que su mesero le entregó la cuenta ?						
...con la que su mesero le devolvió su cambio ?						

4. ¿Regresaría a comer a este restaurante? Si No

5. ¿Recomendaría este restaurante con sus conocidos? Si No

<p>6. Le pedimos conteste esta sección solamente si tuvo que esperar a que le asignaran una mesa</p>	Mucho	Si	Regular	No	Nada
Fue corta su espera para que le asignaran una mesa					
Fue justo el orden con el que le asignaron su mesa					
Fue cómoda el área donde esperó					
Fue amable la persona que le asignó su mesa					

Si tiene alguna otra **sugerencia**, por favor escríbala a la vuelta de esta hoja.

iiiMuchas gracias!!!!