

Anexo 11

Este cuestionario tiene como objetivo obtener datos relevantes para un proyecto de tesis relacionado con las cafeterías de la Condesa.

Licenciatura de Administración de Hoteles y Restaurantes

Semestre 9°

Universidad de las Américas Puebla

Gracias por su comprensión y tiempo

Numerar del 1 al 8 en cuanto a importancia el porque asiste a una cafetería (siendo 1 el mas importante y el 8 el menos sin repetir números)

- ___ Actitud y servicio por parte de los empleados
- ___ Atmósfera
- ___ Calidad y selección del café
- ___ Menú
- ___ Otras amenidades (área de fumar, venta de otros productos)
- ___ Otras comidas y bebidas aparte del café
- ___ Promociones y juegos, Internet, libros
- ___ Relación del precio en cuanto al valor percibido

Numerar en orden de importancia, sin repetir números, los conceptos relacionados al servicio recibido:

- ___ Apariencia física o limpieza del personal
- ___ Conocimiento del personal
- ___ Cortesía y educación de personal
- ___ Entrenamiento del personal
- ___ Ofrecen un servicio personalizado
- ___ Rapidez en el servicio
- ___ Responder a necesidades específicas

Numerar en orden de importancia, sin repetir números, los conceptos en relación con el café específicamente:

- ___ Aroma del café
- ___ Sabor del café
- ___ Tamaño del vaso
- ___ Temperatura del café
- ___ Variedad de selección del café

Numerar en orden de importancia, sin repetir números, los conceptos en relación con la ambientación o atmósfera del lugar:

- Comodidad (sillas, mesas, sillones)
- Espacio y tamaño del lugar
- Tipo de iluminación (artificial o natural)
- Tipo de música

Numerar en orden de importancia, sin repetir números, los conceptos relacionados con el menú del lugar:

- Que sea fácil de leer
- Que tenga relación con el concepto o decoración del lugar
- La variedad del menú

Numerar en orden de importancia, sin repetir números, los conceptos en relación con el precio valor de los productos y servicios:

- Precio en cuanto a la calidad del producto
- Precio en cuanto a la calidad del servicio
- Precio en cuanto al tamaño de porción

Numerar en orden de importancia, sin repetir números, los conceptos relacionados con los diferentes productos que se ofrecen:

- Variedad de la bebida (que no sea café)
- Variedad de la comida

Numerar en orden de importancia, sin repetir números, los conceptos En relación al marketing y entretenimiento del lugar:

- Descuentos
- Entretenimiento (juegos, libros, revistas, Internet, películas)
- Promociones (cupones, 2 x 1)

Enumerar en orden de importancia sin repetir números del 1 al 3 los conceptos en relación con las diferentes amenidades:

- Área de fumar
- Venta de café
- Ventas de productos

Cual es la cafetería de su preferencia en la Colonia
Condesa ? _____

Edad _____

Ocupación _____

Genero: F M

Gracias por su colaboración.