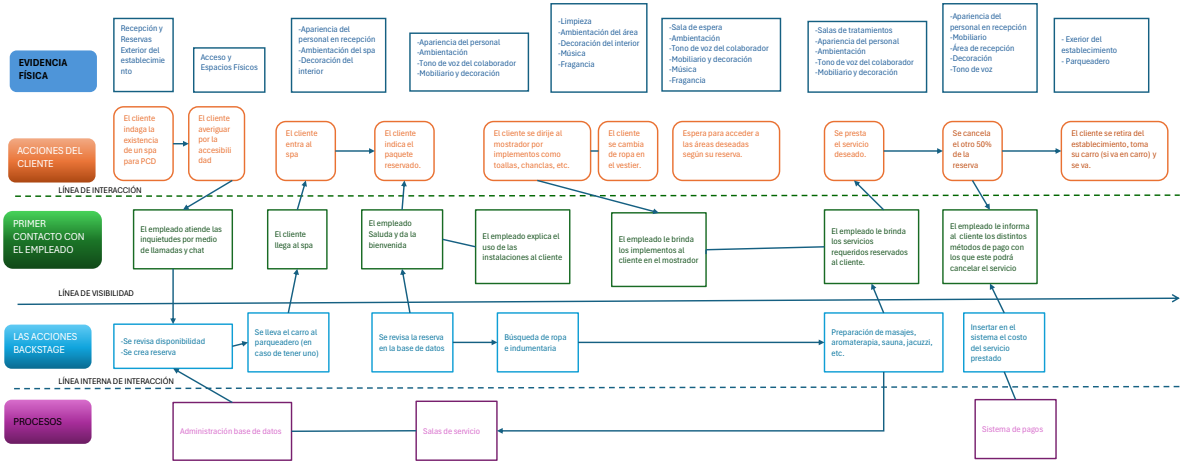
EVIDENCIA FÍSICA
Recepción y Reservas Exterior del establecimiento
Acceso y Espacios Físicos
-Apariencia del personal en recepción -Ambientación del spa -Decoración del interior
-Apariencia del personal -Ambientación -Tono de voz del colaborador -Mobiliario y decoración
-Limpieza -Ambientación del área -Decoración del interior -Música -Fragancia
-Sala de espera -Ambientación -Tono de voz del colaborador -Mobiliario y decoración -Música -Fragancia
-Salas de tratamientos -Apariencia del personal -Ambientación -Tono de voz del colaborador -Mobiliario y decoración
-Apariencia del personal en recepción -Mobiliario -Área de recepción -Decoración -Tono de voz
- Exerior del establecimiento - Parqueadero
ACCIONES DEL CLIENTE
El cliente indaga la existencia de un spa para PCD
El cliente averiguar por la accesibilidad
El cliente entra al spa
El cliente indica el paquete reservado.
El cliente se dirije al mostrador por implementos como toallas, chanclas, etc.
El cliente se cambia de ropa en el vestier.
Espera para acceder a las áreas deseadas según su reserva.
Se presta el servicio deseado.
Se cancela el otro 50% de la reserva
El cliente se retira del establecimiento, toma su carro (si va en carro) y se va.
LÍNEA DE INTERACCIÓN
PRIMER CONTACTO CON EL EMPLEADO
El empleado atiende las inquietudes por medio de llamadas y chat
El cliente llega al spa
El empleado Saluda y da la bienvenida
El empleado explica el uso de las instalaciones al cliente
El empleado le brinda los implementos al cliente en el mostrador
El empleado le brinda los servicios requeridos reservados al cliente.
El empleado le informa al cliente los distintos métodos de pago con los que este podrá cancelar el servicio
LÍNEA DE VISIBILIDAD
LAS ACCIONES BACKSTAGE
-Se revisa disponibilidad -Se crea reserva
Se lleva el carro al parqueadero (en caso de tener uno)
Se revisa la reserva en la base de datos
Búsqueda de ropa e indumentaria
Preparación de masajes, aromaterapia, sauna, jacuzzi, etc.
Insertar en el sistema el costo del servicio prestado
LÍNEA INTERNA DE INTERACCIÓN
PROCESOS
Administración base de datos
Salas de servicio
Sistema de pagos