**Caso 1. Identificación de las necesidades de los clientes**

**Contexto**

Un importante cliente invita a su esposa a un restaurante de lujo. A su llegada son amablemente saludados por el portero quien les abre la puerta. Luego son recibidos por el Capitán de Salón, el cual les indica la esa disponible para ellos.

El cliente pide otra ubicación próxima a la terraza y el Capitán le dice: “Aunque Ud. Vea esa mesa vacía no le puedo complacer porque no tenemos personal para trabajar en esa estación”.

El cliente finalmente decide ocupar la mesa indicada y el Capitán le entrega la carta – menú.

El Capitán, sin sugerirles ningún plato de la Casa, se aleja para atender otros comensales que en ese momento entraban.

El cliente y su esposa conversan y seleccionan sus platos, al tiempo que se acerca el dependiente para tomarles la orden.

Inmediatamente les sirven sus raciones de pan y mantequilla y llenan sus vasos con agua. Transcurren más de 50 minutos y al no recibir atención, el cliente interpela a un dependiente que pasaba cerca de la mesa. Este sin conocer para qué lo requieren le contesta: “Señor, yo no atiendo esta área”, marchándose a renglón seguido.

En ese momento sale de la cocina el dependiente que los había atendido con los platos solicitados.

Cuál no sería la sorpresa del cliente al recibir sus platos con Vaca Frita y Conejo Estofado, cuando lo solicitado había sido Langosta Termidor y Filete Uruguayo; además, las cervezas servidas estaban “bien calientitas”.

Rápidamente vino el Capitán muy colorado pidiendo miles de disculpas a la pareja por los hechos. A continuación, retiró los platos y los sirvió a los clientes de la mesa contigua que eran los que los había solicitado.

Cuando la esposa del cliente probó su primer bocado, detectó que estaba semi cocinado y que así se lo comentó a su esposo, el cual procedió a llamar al Capitán, comunicándole el problema. Este envió rápidamente al dependiente a que se retirara el plato hacia la cocina. Seguidamente la pareja escuchó desde su mesa la discusión entre el dependiente y el Capitán porque el primero manifestaba que eran clientes muy majaderos.

Ante todos estos avatares, el cliente molesto, solicitó la cuenta al Capitán que se acercaba. Este le preguntó por qué se marchaban si todo se solucionaría rápidamente. No obstante, el cliente muy enojado, le respondió que prefería marcharse y el Capitán, solícito, trajo la cuenta en una bandeja plateada y cubierta por una servilleta.

El cliente comenzó a chequear la cuenta en tanto sacaba su tarjeta de crédito para pagar. Su esposa, que lo ve ponerse colorado, le pregunta si se siente mal, a lo que él le respondió: “Figúrate que aquí reflejan que hemos consumido Salmón Ahumado y Caviar” y virándose al Capitán, le expresó: “Revisen bien su orden y ajusten el importe reflejado”.

El Capitán cabizbajo se marchó hacia la cocina, presentándose casi inmediatamente el Gerente del Restaurante, quien le pidió al cliente miles de disculpas por el error en la cuenta, a lo cual el cliente le contestó: “Ojalá lo mano sólo hubiera sido so, desde que llegamos a este hermoso lugar nos han pasado tantas cosas como las sucedidas a Ulises en su Odisea”.

A continuación, le entregó su tarjeta de crédito y el Gerente se la devolvió declarando: “Señor, Ud. no debe abonarnos nada, resulta evidente por su manifestación, que no hemos logrado satisfacer sus necesidades. Inmediatamente investigaré todo lo sucedido y le invito a que regrese este fin de semana a cenar en nuestras instalaciones que nosotros asumiremos sus gastos”.

**Dinámica**

1. Esta asignación es grupal (mínimo 2 personas, máximo 5 personas).
2. El equipo selecciona un proyecto y procede a desarrollar lo siguiente:
3. Identifique el cliente y las necesidades que tiene.
4. Identifique los productos o servicios fundamentales que brinda el negocio.
5. Identifique los principales procesos que se desarrollan en el negocio.
6. Identifique las posibles no conformidades ocurridas.
7. Acciones remediales tomadas por la organización.
8. Análisis de causas y propuestas de acciones correctivas y preventivas.
9. Proponga responsabilidades para las acciones recomendadas.
10. Elabore un protocolo de servicio (sencillo) para gestionar la atención al cliente de cómo llevar a cabo la atención del cliente en este restaurante de lujo.

**Entrega**

Presente sus respuestas en el formato adjunto y suba el archivo respectivo a más tardar el viernes 21 de julio a las 11:55pm.

Recuerde indicar el nombre de los integrantes del grupo.