

Especialización en Mercadeo

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : pérdida de ventas por rumores mal intencionados

ESPECIALIZACIÓN: En mercadeo

PROMOCIÓN : GRUPO 22

PALABRAS CLAVES: investigación de mercados, competencia desleal, servicio al cliente, imagen de la marca.

TEMAS CUBIERTOS: recuperación de la imagen de la marca, confianza del consumidor

RESUMEN DEL CASO

La empresa presenta una disminución en las ventas a causa de un rumor mal intencionado. Se presume de que es un sabotaje por parte de la competencia ya que se dieron distintos comentarios y llamadas por partes de clientes alterados que se comunican a la empresa a confirmar si lo dicho era verdad

NOMBRE REAL DE LA EMPRESA: __OPCIONAL__ Mar adentro ltda

CONTACTO EMPRESA : __OPCIONAL__ Sr calos valderrama

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Leidi Johanna Ibarguen lozano	5131584	Lesli_cristina25@hotmail.com

PERDIDA DE VENTAS POR RUMORES MAL INTENCIONADOS¹

Mar Adentro Ltda., es un restaurante familiar dedicado a la elaboración de los más exquisitos platos de mariscos, fue fundado el 20 enero del 2008, su nombre tiene origen gracias a que los platos ofrecidos aquí son provenientes de los frutos del mar.

Mar Adentro Ltda., Se encuentra ubicado en un sitio estratégico de la ciudad; de fácil acceso, donde habitan personas que pertenecen a los estratos socio-económicos 5 y 6. De igual forma laboran ejecutivos de empresas comerciales y de servicios ubicadas en la zona; entidades financieras, almacenes de cadena, entidades prestadoras de servicios de salud, etc.

Estar ubicado en una zona con gran potencial de clientes le permite a la organización dependiendo de las estrategias que implemente con un importante número de clientes lo que le permitirá en principio asegurar la supervivencia del negocio y en el futuro mediato el crecimiento y las utilidades de Mar adentro Ltd.

Gracias a su gran desempeño y calidad de sus productos y servicio para la empresa no fue muy difícil posicionarse en el mercado, durante un largo periodo la empresa ha gozado de una gran acogida por su público meta.

También es reconocido por su excelente planeación estratégica identificada antes sus empleados y prestadores de servicio de la siguiente forma:

¹ Caso de grado realizado por LEIDI JOHANNA IBARGUEN LOZANO para acceder al título de Especialista en MERCADEO. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: XXXXXXXXXX, Especialización del Tutor. Santiago de Cali – Colombia. FECHA

Especialización en Mercadeo

1. Capacidad de respuesta Capacidad de respuesta significa; ofrecer un servicio rápido, contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los clientes, flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes, enviar de inmediato la información solicitada por los clientes, entregar los pedidos antes del tiempo convenido con los clientes, mantener suficiente personal a disposición de los clientes y similares.
2. Profesionalismo El profesionalismo implica conocer en profundidad los productos y/o servicios prestados por la empresa, con todos sus matices y variantes; resolver las situaciones imprevistas que plantean los clientes; aconsejar, de la forma más eficaz posible, a los clientes; mantener eficaces y satisfactorias relaciones personales con los clientes. Significa conocer todos los servicios que ofrece la empresa y no sólo con los que se trabaja a diario; hacer recomendaciones de buena fe cuando la empresa es incapaz de satisfacer una petición del cliente; afrontar con decisión y voluntad de ayuda los problemas, reclamaciones y quejas de los clientes; aconsejar a los clientes sobre la forma como pueden hacer un mejor uso de los productos y/o servicios.
3. Fiabilidad La empresa debe lograr un alto nivel de fiabilidad ofreciendo un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus productos y servicios; entrega los productos solicitados de forma correcta desde el primer momento (lo hace bien a la primera vez); cumple siempre las promesas que hace; entrega siempre el servicio en las fechas y momentos prometidos; si se equivoca, admite su error y hace todo lo que sea necesario (y algo más) para dejar satisfecho al cliente. Significa, por ejemplo, un nivel de servicio constante (sin "picos y valles"); no cometer errores; precisión en los registros y facturas; "entregar" el servicio tal y

Especialización en Mercadeo

como lo prometió y en el momento y el lugar prometidos; evitar, en lo posible, las "excepciones" y condiciones especiales para evitar cumplir lo prometido; y similares.

4. Comunicación: Restaurante Mar Adentro debe lograr una excelente comunicación con sus clientes en un lenguaje que pueden entender (sin tecnicismos y "galimatías" innecesarios); los empleados son capaces de adecuar su lenguaje a los diferentes niveles de conocimiento de los clientes; el personal de la empresa está siempre dispuesto a escuchar, con paciencia y verdadera y sincera atención los problemas, quejas y reclamaciones de los clientes. Significa, por ejemplo, explicar con claridad y sin tecnicismos en qué consiste y cuáles son los costes de los productos y servicios; explicar las opciones que tienen los clientes entre posibles combinaciones de productos / servicios y costes; transmitir seguridad al cliente; establecer sistemas para la presentación de las quejas y reclamaciones que los clientes pueden utilizar con facilidad; y similares.

En el Restaurante Mar Adentro en Santiago de Cali; los momentos de verdad tienen una importancia esencial lo cual hace parte del excelente servicio, del día a día de la empresa frente a su entorno de competidores; siendo líder en el servicio al cliente marchando de manera efectiva con su talento humano, afrontando cualquier situación que se presente para cumplir con los propósitos organizacionales de la empresa.

Es así como el Restaurante Mar Adentro en Santiago de Cali determina sus momentos de verdad críticos siendo aquellos que inciden en la satisfacción del usuario de manera esencial y si no son manejados correctamente conducen al descontento, pérdida de confianza y posible pérdida del cliente teniendo en cuenta que el manejo de los momentos de verdad dependen de la calidad del personal de

Especialización en Mercadeo

contacto con los clientes. Estos momentos críticos de la verdad requieren una atención y una dedicación especiales. Para el manejo de los momentos de verdad no críticos la organización también debe prestar especial atención dado que si no lo hace y no se manejan de forma excelente se afectará sensiblemente la imagen del negocio.

Ese éxito fue muy evidente ya que la empresa permanecía en constante actividad productiva, además de prestar el servicio de comedor la empresa realizaba otro tipo eventos como matrimonios, bautizos cenas ejecutivas entre otros.

Al pasar el tiempo la empresa fue cogiendo fuerza dentro del gremio de los restauranteros como uno de los mejores, hecho que llevo a la competencia a ponerse en alerta porque para ellos **Mar adentro** les estaba restando clientelas de ahí comienza presentarse una series de situaciones; una de estas es la presencia de personajes en el restáurate que hacían parte de la competencia que iban al restaurante a comer con el fin de visualizar lo que en este pasaba.

Así paso un largo tiempo cuando un buen día sr **Diego paredes** especialista en atención en el servicio de comedor, (asesor de servicio) que es uno de los empleados de la empresa mar adentro trabaja en esta hace dos años, aborda un taxi para ir hacer una diligencia, este entabla una charla con el conductor en la cual hablan del restaurante y este le comenta que entre el gremio de los taxistas se rumora que en ese restaurante todo es muy costoso que los platos de allí no bajan de cien mil pesos, el sr diego sorprendido al escuchar esto le dice al taxista que eso que se rumora es falso que en ese sitio se ofrecían platos de un menor costo que ni siquiera el más costoso de los platos llegaba a los cien mil pesos.

Después de hacer su diligencia sr diego vuelve a su puesto de trabajo alarmado por tal hecho y se lo comenta a su jefe la señora **Camila torres**, administradora

Especialización en Mercadeo

de empresas de 35 años graduada con honores de la universidad Santiago de Cali con una especialización en hotelería y turismo, cursos de etiqueta glamour.

Actualmente socia y administradora de la empresa **mar dentro Ltd.** Esta hace caso omiso a lo que este le dice y así todo sigue su curso normalmente.

La empresa sigue sus actividades diarias abriendo sus puertas para atender al público como siempre, deleitándolos con sus exquisitas comidas y prestándoles un buen servicio.

Un día a las 2 pm de la tarde del 1 de junio del 2011 entra al restaurante una llamada que es recibida por la señora **Carla valencia**, cajera y recepcionista del restaurante **Mar adentro Ltda.**, era de parte de una clienta la señora Carmen Gutiérrez la cual tenía una reserva en el restaurante para celebrar el grado de su hijo, esta estaba muy preocupada porque le había llegado un rumor y quería saber si era verdad.

La conversación fue la siguiente buena tarde señorita con quien tengo el gusto, le habla Carla valencia del restaurante Mar adentro, ¿en qué le puedo ayudar?

Señorita le habla la señora Carmen Gutiérrez lo que sucede es que estoy muy preocupada

Carla: porque señora

Carmen Gutiérrez: lo que me sucede es que una amiga me llamo y me dijo que ahí en ese restaurante robaban, que hacía días se habían entrado los ladrones y que había amordazado a todas las personas que estaban en ese momento en el restaurante.

Especialización en Mercadeo

Carla: tranquila señora ninguno de esos comentarios son ciertos, pero para su tranquilidad el restaurante cuenta con seguridad privada, tenemos una persona

Que nos cuida diariamente, además de eso la policía hace varias rondas en el día por el sector.

Carmen Gutiérrez: muchas gracias señorita ahora con lo que usted me dice quedo más tranquila

Carla: tranquila señora para mí fue un placer atenderla y poder solucionar su inquietud

Inmediatamente después de colgar con la señora Carmen, Carla fue a comunicarle lo sucedido a su jefa la señora **Camila torres**.

Esta le dice tenemos que investigar lo que está sucediendo para ver donde tiene origen este comentario

Días después se realiza satisfactoriamente el evento de la señora Carmen todo sale tal cual como se había acordado, no hubo nada fuera de lo normal los invitados fueron bien atendidos

Al finalizar el servicio la señora Carmen se retira satisfecha dando las gracias por el servicio prestado.

Y así pasa un día más en restaurante **Mar adentro** brindando sus servicios a su distinguida clientela.

Especialización en Mercadeo

Nuevamente días más tarde la señorita Carla recibe otra llamada que define la misma situación esta vez era el señor **Ricardo ortega** quien tenía una reservación a la cual asistirían un grupo de médicos para el día 10 de julio 2010

Ricardo ortega: buenos días señorita con quien tengo el gusto le habla Carla valencia del restaurante Mar adentro.

Ricardo ortega: señorita yo necesito hablar con el administrador lo que sucede es que yo voy a realizar un evento en el restaurante pero quiero que me coloquen más seguridad.

Carla: ¿desea más seguridad por algo en especial?

Ricardo ortega: si señorita en días pasados cuando le envié las invitaciones a los médicos para la cena en el restaurante uno de ellos me dijo que solo iría si colocaban más seguridad en la puerta por que le habían comentado que ahí en ese restaurante fuera del parqueadero había robado un medico

Carla: que pena señor contradecirlo pero tiene que haber un error en este restaurante no ha ocurrido tal hecho de igual forma déjeme sus datos yo con mucho gusto se los entregó a mi jefe y en unos minutos ella se estará comunicando con usted para darle solución a su problema.

Ricardo ortega: si señorita con mucho gusto le doy mis datos espero una pronta respuesta

Luego de colgar con este Carla se dirige donde su jefe a comentarle lo sucedido muy alarmada por lo consecutivo de los rumores.

Especialización en Mercadeo

Su jefe la señora Camila torres al escuchar esto de inmediato se comunica con el señor Ricardo ortega

Camila: Buenos días señor Ricardo el motivo de mi llamada es porque me acaban de informa que usted tiene una reserva para el día de mañana en nuestras instalaciones y que ha solicitado que le doblen la seguridad por que unos de sus invitados se siente inseguro por que escucho de que habían robado en días pasado a un médico a fuera del parqueadero del restaurante.

Ricardo ortega: si señora yo llame al restaurante y espero que ya me tenga una respuesta para mi petición porque de lo contrario me veré obligado a cancelar la reservación

Camila: si señor se le va conceder lo solicitado pero quiero aclarar que no es precisamente porque lo que se haya dicho sea cierto si no que nuestra prioridad es el cliente y hacer que este se sienta bien.

El día del evento 10 julio 2011 a las 8pm todo estaba listo se contrataron dos personas más para la seguridad del establecimiento.

Dieron las 9 pm y no llegaba nadie, al ver así uno de los mesero toma el teléfono y enseguida llama al señor Ricardo para ver qué había ocurrido, este enseguida se excusa le dice que lo siente mucho pero que la reserva se cancela por que había tenido unos inconvenientes algunos médicos y que no podían asistir.

Después de esto en el restaurante Mar Adentro quedo un aire de desconcierto pues todo estaba bien organizado para recibir a los médicos que asistirían a dicho evento.

Especialización en Mercadeo

Pasando quince días más tarde llegan al restaurante unos agentes de la policía los cuales son recibidos por la administradora Camila Torres, estos se encuentran muy preocupados porque el mayor les había llamado la atención porque en una emisora regional había salido al aire una noticia en la cual se informaba que el restaurante había sido víctima de la delincuencia, que allí habían entrado unos asaltantes que se habían llevado 40,000.000 millones de pesos y que habían torturado a varias personas.

Pero que a la delegación no habían reportado ningún robo y menos de esa magnitud y que ellos estaban ahí para confirmar si eso era verdad y de ser así porque no se había hecho la denuncia,

También porque ellos son los encargados de la zona y si era afirmativo lo que se decía, ellos iban a ser investigados de por qué no se habían dado cuenta; que donde estaban cuando ocurrieron los hechos, de encontrarse alguna anomalía serían sancionados por negligencia.

La señora Camila al escuchar todo lo que decían los policías quedó muy preocupada, por lo cual tomó la decisión de convocar una reunión de inmediato con los socios del restaurante para comunicarles los últimos acontecimientos que habían ocurrido.

En la reunión se llevó a cabo al día siguiente, se trataron temas como la situación actual del restaurante, los rumores que se habían escuchado en los últimos meses y como había afectado todos estos sucesos el negocio.

Especialización en Mercadeo

Camila expone la situación actual de Mar adentro Ltda.

El restaurante ha tenido un descenso en las ventas debido a los fuertes rumores que se han dado: que es un sitio inseguro, que no se puede estar tranquilo además dicen que todo lo ofrecido en este es muy costoso no sabemos quién ha levantado tal calumnia, pero lo que sí sabemos es que nos está haciendo mucho daño sobre todo a nuestra imagen ya que habíamos logrado posicionarlo en el mercado como uno de los mejores restaurantes de la ciudad un sitio donde se podía venir a disfrutar de música en vivo con su pareja y familia ahora muchos de nuestros clientes se han retirado y se han ido con la competencia, lo que me lleva a pensar que esto es una mala jugada para sacarnos del mercado; pero no podemos quedarnos, así tenemos que tomar medidas correctivas que nos ayuden a solucionar el problema, así que escucho opiniones(Ver ANEXO 2)

Habla el señor Rafael Gómez, socio capitalista del restaurante Mar Adentro Ltda., como es que nos ha podido suceder esto si hasta hace poco todo iba marchando muy bien, nuestro restaurante era uno de los favoritos por la calidad de sus productos y servicio, lo que está pasando es muy grave, Si seguimos así va tocar cerrar

Contesta Juan Camilo Payan, socio y chef del restaurante, pues creo que ahora no es tiempo de quejarnos sino de buscar soluciones, pienso que deberíamos cambiarnos de sitio a una zona donde hayan más restaurantes.

Dice Camila pues yo pienso que la solución no es huir de los problemas sino que debemos investigar a fondo la raíz del asunto para ver de dónde vienen los

Especialización en Mercadeo

Rumores a ver qué es lo que está pasando por que si nos vamos igual van a seguir los rumores y les vamos a dar la razón a los que lo inventaron.

Al final de la reunión no lograron colocarse de acuerdo los socios, Camila por su parte se puso hacer unas a averiguaciones con algunos contactos que ella tenía. Entre esos contactos había una gran amiga, que también estaba en el medio de los restauranteros; La señora Maura Benavidez Su amiga le comentaba que ella también tenía un restaurante muy prestigioso de comida internacional hace mucho tiempo y que ella también había sido víctima de estos rumores, que lo que le había sucedido a ella era peor porque, también habían dicho que en el restaurante de ella robaban y la noticia había sido difundida por medios masivos como correos electrónicos y redes sociales. Y que ella apenas hace poco tiempo se había podido levantar de tan abrumadora situación.

Camila se encontraba en un estado de desesperación ya no sabía que hacer porque además de esto, por la situación económica del restaurante le había tocado hacer recorte de personal porque ya era muy difícil sostener a todos los empleados de alguna manera las ventas habían bajado de una forma asombrosa. Había días en los que al restaurante Mar Adentro Ltda., no llegaba nadie a comer y había muy pocos eventos para realizar.

La pregunta que rondaba en la cabeza de Camila ¿Cómo sacar a Mar Adentro Ltda. De la crisis por la que atraviesa?

¿Qué iba a pasar si no lograban sobreponerse? Camila reúne a todo su equipo de trabajo desde la señora del aseo hasta el portero, para enterarlos de la verdadera situación del negocio y para ver cómo estos podían ayudar a su pronta recuperación.

Especialización en Mercadeo

Así van pasando los días y la situación no mejora, sin embargo todos están dando lo mejor de sí para que todo mejore, porque nadie quiere quedarse sin empleo.

Camila vuelve a convocar una reunión con sus socios para comentarles lo que ella ha podido investigar con otros colegas del gremio y también para decirles las opciones que ella piensa que serían factibles, para sacar de nuevo a flote el restaurante Mar Adentro Ltda. Y para ver si ellos estarían de acuerdo

La primer opción para ella es aumentar la cuota de participación de los socios, en pocas palabras que cada uno de los socios haga un nuevo aporte de capital al restaurante y así hacer nuevas inversiones remodelaciones y colocar más seguridad para que los clientes vuelvan con más confianza al restaurante.

La segunda es buscar un nuevo socio capitalista, si ninguno de los socios están en capacidad de invertir nuevamente en el restaurante o en el peor de los casos vender.

Y como tercera trasladar el restaurante de sitio lo cual también implicaría un nuevo gasto por que abría que adecuar las instalaciones para el restaurante, buscar cual sería el sitio adecuado.

Y por último rediseñar el plan estratégico de la empresa de tal forma que nos ayude a mantener los clientes que nos quedan y a recuperar los que hemos perdido por los rumores mal intencionados de personas sin escrúpulos.

Después de haber escuchado atentamente los socios a Camila interviene uno de ellos.

Especialización en Mercadeo

Juan camilo payan: pues para mí la mejor opción no es vender, yo pienso que deberíamos intentar sacar nuestro negocio adelante recuerden el esfuerzo y la pasión con que lo creamos; yo creo que deberíamos hacer lo que dice Camila reinvertir en la medida de nuestro alcance y no dejarlo caer, por que como ven esta no sería la primera empresa que pasa por una crisis.

A lo que **Rafael Gómez** contesta, bueno estando todos de acuerdo en que no debemos dejar que la empresa se acabe entonces manos a la obra a trabajar fuertemente para sacarla de la crisis.

Actualmente la empresa trabaja fuertemente para salir de la crisis por la que atraviesa, afortunadamente cuenta con un muy buen equipo de trabajo lo que le permitirá posicionarse nuevamente como una empresa confiable y segura.

ANEXO 1

Misión

Somos una empresa dedicada a deleitar paladares exquisitos mediante la oferta de platos de mariscos y bebidas de la más alta calidad con un servicio de excelencia para nuestros clientes.

Para lograr nuestra misión contamos con:

- Personal altamente calificado.

- Tecnología adecuada para cumplir con los propósitos organizacionales.

- Una estructura física diseñada para dar respuesta a las expectativas de nuestros clientes.

Visión

Para el 2015 estaremos posicionados como el mejor restaurante de comida de mar del sur-occidente colombiano, caracterizado por la calidad de los productos y servicios que ofrecemos al mercado.

Especialización en Mercadeo

7.6.1.1 SUB CICLOS DE SERVICIO

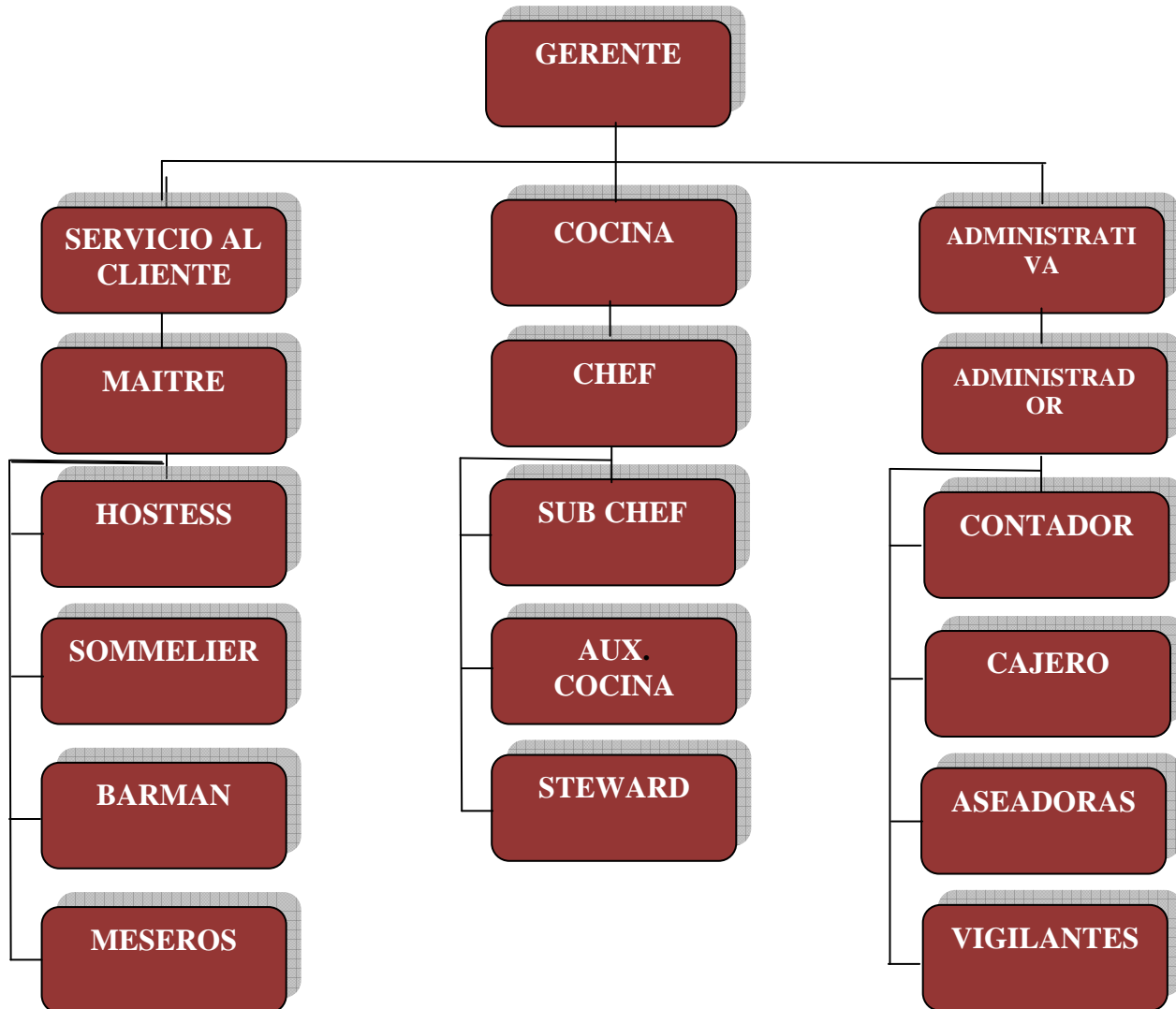
En la empresa Mar Adentro Ltda., Restaurante en Santiago de Cali; el grupo de trabajo toma referencia el ciclo de servicio a desarrollar para la empresa con énfasis en el servicio al cliente; de tal manera desarrollar unos sub-ciclos con lo cual se pretende prestar un servicio de excelencia a los clientes para colmar sus expectativas, logrando un excelente nivel de satisfacción lo que redundara en beneficio de la organización y de los empleados.

Especialización en Mercadeo



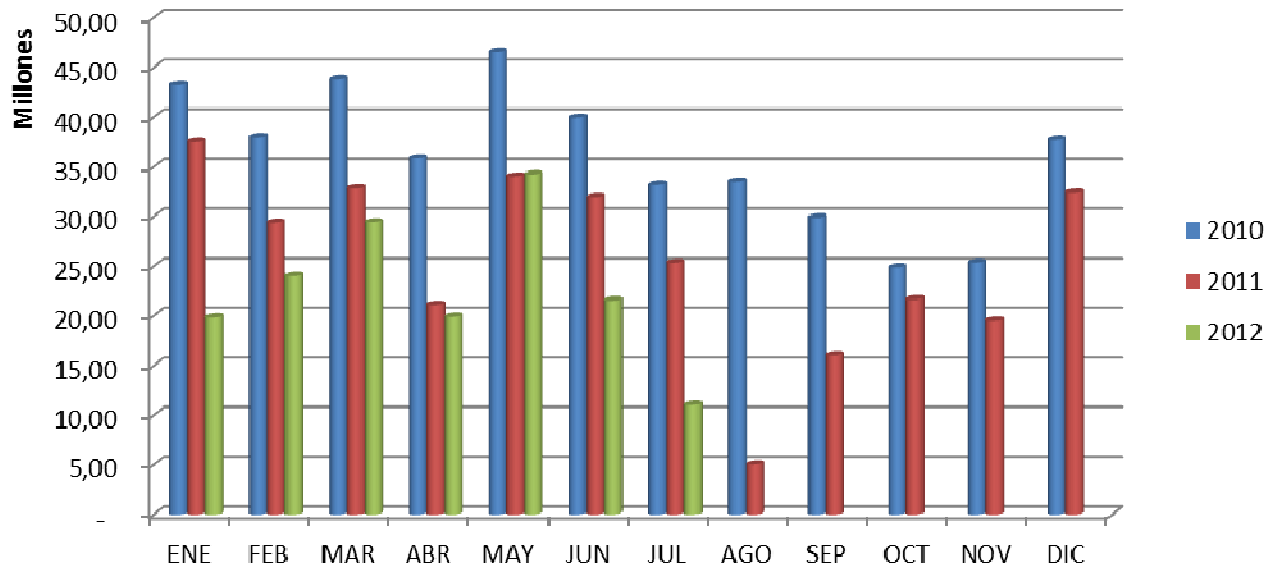
. 7. ORGANIGRAMA

MAR ADENTRO LTDA. RESTAURANTE



ANEXO 2

**COMPORTAMIENTOS DE LAS VENTAS DE LOS
3 ULTIMOS AÑOS MAR ADENTRO LTDA**



**COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS DE LOS 3 ULTIMOS AÑOS
MAR ADENTRO LTDA**

