



**TRACKING DE
SATISFACCIÓN**

Business Case



Instrucciones

A continuación te presentaremos algunos datos de nuestras evaluaciones de Tracking de Satisfacción que deberá de analizar detalladamente, ya que al final responderás 8 preguntas relacionadas a esta información y la que te impartió tu entrenador regional el día de la capacitación.

¡Mucha suerte!



Resultados Tracking de Satisfacción Conjunto C. Avenger, indicadores anuales.

		Ene-15	Feb-15	Mar-15	Abr-15	May-15	Jun-15	Jul-15	Ago-15	Sep-15	Oct-15	Nov-15	Dic-15
e) Taquilla	Amabilidad de personal en taquilla	72.5	70.5	69.3	68.2	73.0	72.4	72.6	69.3	69.0	69.4	72.8	73.5
	Tiempo fila y mostrador taquilla	59.8	57.4	55.7	56.7	58.2	61.3	63.5	61.8	63.4	62.0	66.8	69.0
f) Lobby y Pasillos	Mantenimiento lobby y pasillos	65.6	65.3	66.8	66.9	70.1	70.4	69.7	69.8	70.3	68.6	69.4	71.0
	Limpieza del lobby y pasillos	68.4	66.9	67.6	66.5	68.4	67.5	66.8	68.5	68.5	66.4	66.4	67.0
g) Dulcería	Amabilidad en mostrador de dulcería	66.8	62.1	61.1	59.9	62.3	63.4	65.5	64.9	65.1	64.8	67.7	68.0
	Calidad de alimentos y bebidas en	47.8	45.7	48.7	48.9	50.0	52.0	53.8	53.2	52.3	52.8	56.4	56.9
	Limpieza de dulcería	60.6	58.6	58.0	57.7	60.5	61.7	60.5	60.8	61.9	60.7	61.8	62.0
	Tiempo fila/mostrador dulcería	40.7	34.5	35.4	36.1	37.3	40.1	41.3	43.2	45.4	44.0	49.1	48.0
h) Cafetería	Amabilidad de personal en mostrador	65.1	61.7	57.5	51.1	55.6	57.5	56.3	46.5	43.2	47.9	56.6	54.0
	Calidad de alimentos y bebidas	55.8	53.2	42.6	40.4	42.2	46.8	43.8	34.9	36.4	41.7	50.9	54.0
	Limpieza de cafetería	76.7	74.5	72.3	68.1	68.9	70.2	70.8	65.1	65.9	66.7	71.7	72.0
	Tiempo fila/mostrador cafetería	46.5	48.9	46.8	42.6	48.9	53.2	50.0	39.5	38.6	43.8	52.8	56.0
i) Salas	Calidad de la imagen	68.4	68.1	68.4	69.8	73.8	72.4	76.4	77.7	76.7	77.3	77.2	77.0
	Calidad de sonido	50.8	49.4	51.2	53.1	56.2	56.4	61.0	62.2	62.5	62.9	65.5	65.0
	Comodidad butacas	19.3	19.1	19.3	23.7	25.4	25.5	24.9	24.4	22.0	21.8	23.3	25.0
	Limpieza/ausencia olores en sala	54.1	52.6	50.4	51.0	52.5	53.9	56.0	56.7	57.8	56.8	59.1	59.0
	Temperatura del aire acondicionado	44.7	44.6	47.1	48.6	52.5	55.6	57.7	58.4	59.1	59.0	58.6	61.0
j) Baños	Disponibilidad de insumos	72.6	72.5	71.7	70.6	71.7	71.1	70.7	72.0	72.8	70.9	70.6	71.0
	Funcionamiento de lavabos y sanitarios	67.6	65.9	64.7	63.3	63.9	64.7	62.3	62.2	62.7	62.0	61.9	60.0
	Limpieza de baños	56.4	55.0	56.7	54.2	55.6	56.7	55.7	55.5	54.4	53.8	54.4	54.0

Distribución de Respuestas indicador de “Satisfacción General con el Servicio” Conjunto C. Avenger

	0 - Nada Satisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 - Totalmente Satisfecho	Calif. Dic-15
Amabilidad de personal en taquilla	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	4%	12%	23%	56%	73.5%
Tiempo fila y mostrador taquilla	1%	0%	0%	2%	0%	2%	2%	5%	10%	25%	52%	69.0%
Limpieza del lobby y pasillos	0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	6%	12%	32%	42%	67.0%
Mantenimiento lobby y pasillos	1%	0%	0%	1%	0%	2%	1%	7%	12%	33%	43%	71.0%
Tiempo fila/mostrador dulcería	0%	1%	0%	2%	0%	3%	6%	8%	19%	22%	38%	48.0%
Amabilidad en mostrador de dulcería	0%	1%	0%	0%	1%	2%	2%	4%	15%	22%	52%	68.0%
Limpieza de dulcería	0%	0%	0%	1%	1%	2%	4%	4%	17%	28%	43%	62.0%
Calidad de alimentos y bebidas en dulcería	0%	1%	0%	0%	1%	4%	3%	8%	18%	26%	39%	56.9%
Tiempo fila/mostrador cafetería	4%	2%	2%	0%	0%	0%	4%	0%	22%	28%	39%	56.0%
Amabilidad de personal en mostrador cafetería	0%	2%	4%	0%	0%	0%	7%	2%	19%	9%	57%	54.0%
Limpieza de cafetería	2%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	15%	35%	43%	72.0%
Calidad de alimentos y bebidas en cafetería	4%	2%	0%	2%	0%	2%	6%	6%	11%	20%	48%	54.0%
Limpieza/ausencia olores en sala	1%	1%	0%	1%	1%	2%	2%	8%	16%	29%	38%	59.0%
Calidad de sonido	1%	0%	0%	1%	1%	1%	2%	6%	14%	29%	44%	65.0%
Calidad de la imagen	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	6%	11%	30%	50%	77.0%
Temperatura del aire acondicionado	2%	0%	0%	3%	0%	3%	2%	5%	16%	28%	42%	61.0%
Comodidad de las butacas	5%	2%	1%	3%	1%	4%	6%	12%	20%	23%	24%	25.0%
Limpieza de baños	3%	1%	1%	0%	0%	3%	5%	10%	12%	25%	41%	54.0%
Funcionamiento de lavabos y sanitarios	1%	0%	1%	0%	1%	1%	5%	10%	12%	23%	46%	60.0%
Disponibilidad de insumos	2%	0%	1%	0%	0%	2%	2%	5%	12%	24%	54%	71.0%



Cinefon	Correo	Cine	Fecha	Verbalización	Segmento
TCCPBJ91Q2T9Z	ALEX_RA28@HOTMAIL.COM	C. AVENGER	16/01/2016	De acuerdo a lo que yo califique es lo mínimo estoy contento con el servicio que Cinépolis me da por eso es mi cine favorito aunque tal vez no sea cuestión de ustedes pero para los que tenemos tarjeta fanático o súper fanático estaría de maravilla una fila preferente en dulcería.	FAN
TCCNKH8H10VGW	MIZTLI21@HOTMAIL.COM	C. AVENGER	04/01/2016	Subieron muchísimo el precio de los combos y las charolas para transportar los alimentos siempre están pegajosas :(, y tardan mucho en la fila de dulcería	FANATICO
TCC23LF9Y7QQ9	FLORAZUL80@HOTMAIL.COM	C. AVENGER	01/01/2016	Un poco de mas limpieza en los baños mejor calidad y tiempos en la dulcería...	SUPER FANATICO
TCC0453645	SKAKE_MJ23@HOTMAIL.COM	C. AVENGER	13/01/2016	Butacas reclinables y que el tiempo de atención en dulcería sea más rápido	FAN
TCC2L79K9V3ZD	ARDIS04@HOTMAIL.COM	C. AVENGER	20/01/2016	Mayor limpieza y comodidad en sus salas	FAN
TCCMGGNPRV7F9	PRI.GR.SOF@GMAIL.COM	C. AVENGER	05/01/2016	Mejorar la calidad d los alimentos en dulcería o bajar el costo	SUPER FANATICO
TCC2T349GXT58	CONMO7@HOTMAIL.COM	C. AVENGER	14/01/2016	El baño se ve oscuro y no sirven todos los mingitorios aparte de tener mal olor el aire acondicionado no estaba funcionando, tardé 10 minutos en la fila de la dulcería	FAN
TCC1401965	ACID_9000@HOTMAIL.COM	C. AVENGER	02/01/2016	Tienen que mejorar la limpieza de las salas	FANATICO
TCC0799298	ALEXIS.ABUEL@HOTMAIL.COM	C. AVENGER	21/01/2016	Mejorar la estancia del Lobby y que los chavos no estén platicando en dulcería por que se retrasan en atender al cliente	SUPER FANATICO
TCC981CXJXZ8P	SOYOXIGENOPURO@YAHOO.COM.MX	C. AVENGER	07/01/2016	Mantenimiento en los sanitarios y los seguros de las puertas en algunas gavetas están flojos.	FAN
TCCHJ4TBJYRLF	BLANCA8940@HOTMAIL.COM	C. AVENGER	01/01/2016	Las filas en la sala estan muy pegadas, habría q separarlas un poco. Bajar un poco el costo de los combos, y mejorar los tiempos en dulcería	FANATICO
TCC8MNSYL2M8L	AUDRY.RJ@ICLOUD.COM	C. AVENGER	01/01/2016	Mejorar la calidad del ICEE ya que en algunas ocasiones después de que lo entregan se derrite solo no tiene la concistencia y el sabor adecuados. Gracias por preguntar	SUPER FANATICO

