



**UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO  
DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS**



**Actividad**

Blueprint v1

**Presenta:**

Josselyn Akemy Sánchez Vázquez

María del Carmen Segovia Zapata

Melissa Mendoza Juárez

Brenda Jazmin Vidal Estrada

**Licenciatura:**

Mercadotecnia

**Asignatura:**

Mercadotecnia de servicios

**Docente:**

Dra. Minerva Camacho Javier

***Villahermosa, Tabasco, a 04 de octubre de 2025.***



# UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

## DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



### Blueprint v1

#### Blueprint v1 para “L K fe”

Objetivo: Documentar y estandarizar cada paso del proceso de servicio de la cafetería, desde la percepción inicial del cliente hasta la entrega final, garantizando una experiencia de marca eficiente y memorable en todo momento.

Descripción breve del servicio: L K'fe es una cafetería local que ofrece una variedad de bebidas calientes, frappés, alimentos y panadería en un espacio acogedor y tranquilo que invita a la convivencia y relajación.

#### Service Blueprint v1

| Capa                 | Descubrimiento   | Llegada al café  | Interacción cliente-empresa                          | Uso del espacio  | Feedback posterior  |
|----------------------|--|--|--|--|---|
| Acciones del cliente | Busca cafeterías a sus alrededores, interactúa en redes sociales.    | Recibe bienvenida, revisa el menú, pregunta recomendaciones. | Ordena su consumo, hace comentarios, pide la cuenta. | Consumo sus alimentos; estudia y/o trabaja, convive con amigos, utiliza el baño. | Recibe cuestionamiento por el personal, sobre su experiencia. |
| Evidencia física     | Resultados de búsqueda; fotos del local, capturas de redes sociales. | Local limpio, aroma a café, ambiente cómodo.                 | Ticket de orden, ticket de pago.                     | Menú en mesa; mobiliario, aire acondicionado.                                    | Recomendaciones en stock.                                     |
| Línea de interacción | Interacción mixta  | Interacción presencial.                                      | Interacción mixta.                                   | Interacción física.  | Interacción física.   |
| Acciones frontstage  | Actualiza redes sociales, responde mensajería.                       | Saludo bienvenida; Recomendación del menú.                   | Saluda al personal, verifica, ordena.                | Toma orden; ayuda técnica.   | Interacción con el cliente.                                   |



# UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

## DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



|                     |   |   |  |   |   |
|---------------------|---|---|--|---|---|
| Acciones backstage  | Ubicación estratégica del local, contenido creativo en Instagram. | Gestión de orden, asignación de tiempo de espera, preparación de orden. | Genera orden y compra, genera recomendaciones.                 | Control de stock de pedidos; control de inventario.                                 | Análisis de sugerencias, aplicación de recomendaciones. |
| Procesos de soporte | Presencia Instagram, eventos de promoción.                        | en Limpieza continua, mantenimiento de inmobiliario.                    | Pago por tarjeta o en efectivo, interacción en redes sociales. | Toma de pedidos en tablets, mantenimiento del inmobiliario, control de suministros. | Base de datos de opiniones, sistema de la empresa.      |

### Observaciones y próximos pasos .

- Diseño de un instrumento que permita llevar un registro de las quejas y sugerencias.
- Automatizar recordatorios de promociones y pedidos en Whatsapp
- Realizar pruebas piloto con el sistema de pedidos anticipados