



**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.	Consume 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 y 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 en Instagram, eventos de promoción.	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