



Actividad

Plan de Pruebas + MVP

Presenta:

Josselyn Akemy Sánchez Vázquez

María del Carmen Segovia Zapata

Melissa Mendoza Juárez

Brenda Jazmín Vidal Estrada

Licenciatura:

Mercadotecnia

Asignatura:

Mercadotecnia de servicios

Docente:

Dra. Minerva Camacho Javier

Villahermosa, Tabasco, a 11 de octubre de 2025.

Plan de Pruebas + MVP

Microempresa: Cafetería “L K’ Fe”

Objetivo del proyecto: Aplicar marketing de servicios para mejorar la experiencia del cliente y aumentar la demanda.

1. Plan de Pruebas (Testing Plan)

Objetivo del plan de pruebas: Validar hipótesis clave sobre el servicio, experiencia del cliente y propuesta de valor antes de escalar.

| Hipótesis | Método de Prueba | Métrica de éxito | Responsable |
|---|---|--|------------------------|
| Un sistema de pedidos anticipados ayuda a reducir el tiempo de espera. | prueba piloto de pedidos + Encuesta rápida post-compra | 80% de satisfacción con el nuevo servicio y 100% menciona que lo volvería a utilizar | Equipo de campo |
| La disponibilidad visible de internet gratuito en la cafetería incrementa su atractivo como espacio para estudio y trabajo. | Colocar QR en el menú o en un cartel a la vista del cliente | Incremento en el número de clientes que usan laptops/tablets. 20% de incremento de ventas en días entre semana | Equipo de diseño |
| Se mejora la atención y el tiempo de respuesta en los pedidos por Whatsapp. | Simulación de atención vía WhatsApp. | Tiempo de respuesta < 5 min | Equipo de comunicación |

2. MVP (Producto Mínimo Viable)

“Servicio de pick up/pedidos anticipados con atención vía WhatsApp”

Incluye:

- Elaboración de un flyer promocionando el servicio
- Difusión del servicio en el canal de whatsapp y en redes sociales
- Canal de atención vía WhatsApp con respuestas en un tiempo menor a 5 minutos.
- Prueba piloto de la implementación del servicio durante 2 semanas.
- Registro de pedidos y retroalimentación post-compra.

Evidencia entregable:

- Fotos de las personas recibiendo su pedido.
- Capturas de pantalla de los pedidos de WhatsApp.
- Registro de clientes atendidos y sus comentarios.
- Mini dashboard con métricas (tiempo de entrega, satisfacción, errores).

Reflexión:

El servicio aún está por ponerse a prueba durante las siguientes dos semanas, mientras tanto se adjunta evidencia del flyer elaborado. Al reunirnos con los dueños de la cafetería nos dimos cuenta de que una prueba requiere gran cooperación y disposición de todo el personal, y que también que era un servicio con el que ya contaban, pero no le daban la correcta difusión y requería de ciertos ajustes. De igual forma las métricas son herramientas imprescindibles para evaluar la efectividad del servicio.

¿VIENES EN GRUPO O CON POCO TIEMPO?

Haz tu pedido anticipado por
WhatsApp 

Elige si deseas:

-  **Pick Up** (entrega en mostrador)
-  **Consumir aquí**

Así podremos tener tus bebidas y
alimentos listos cuando llegues 

 **Haz tu pedido al 9931096305**

 **¡Ahorra tiempo y disfruta sin esperar!**

 **9931096305**

 **@l.kfe.cafeteria**

 **L K'fe cafeteria**

Av. Domingo Ordoñez, Fracc. Pomoca

