



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
División Académica de Ciencias Económico Administrativas



Licenciatura en mercadotecnia

Mercadotecnia de Servicios

5°KLM

Docente: Minerva Camacho Javier

Blueprint v1

Presentan:
Melissa Mendoza Juárez
Brenda Jazmín Vidal Estrada
Josselyn Akemy Sánchez Vázquez
María del Carmen Segovia Zapata

Villahermosa, Tabasco

04 de octubre de 2025

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'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 y bienvenida; Recomendación del menú. | Saluda al personal, verifica, ordena. | Toma orden; ayuda técnica. | Interacción con el cliente. |
| 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. | Ánalysis 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