

Unifila

Dulcería



Objetivo

Implementar el sistema unifila en la dulcería para la marca Tradicional con el objetivo principal de mejorar la experiencia del cliente en los tiempos de fila y estandarizar el modelo de operación.

Este material va enfocado para apoyarte a realizar su correcta instalación en tu conjunto.

Ventajas Modelo Unifila vs. Multifila



- Controla la variación de tiempo que los clientes esperan en fila.
- Asegura que menos clientes experimentarán el máximo tiempo en fila.
- Primeras entradas, primeras salidas.
 - Multifila puede causar ansiedad en los clientes (mayor tiempo), ya que estos pueden percibir que se formaron en la fila más lenta y que el resto va más rápido.
 - La espera injusta parece más larga que esperar justamente. En la multifila, es frustrante el ver que un cliente que llegó después y salió antes.
 - Unifila elimina el Jockeying (cambio de fila), el cual aumenta la frustración entre los clientes y decrece la percepción de calidad en el servicio.

Modelo Unifila vs. Multifila

- De acuerdo a los análisis realizados y en la correcta aplicación del modelo de operación podemos llegar a obtener una reducción:
 - De más del **30%** del tiempo promedio en fila.
 - De más del **60%** en el tiempo máximo que puede llegar a experimentar el cliente en fila.
 - De más del **40%** del número de asistentes promedio en fila.



1. Kit Unifila.

- Elementos de Instalación.

2. Instalación dentro de dulcería.

- Señalización de POS y direccionador.

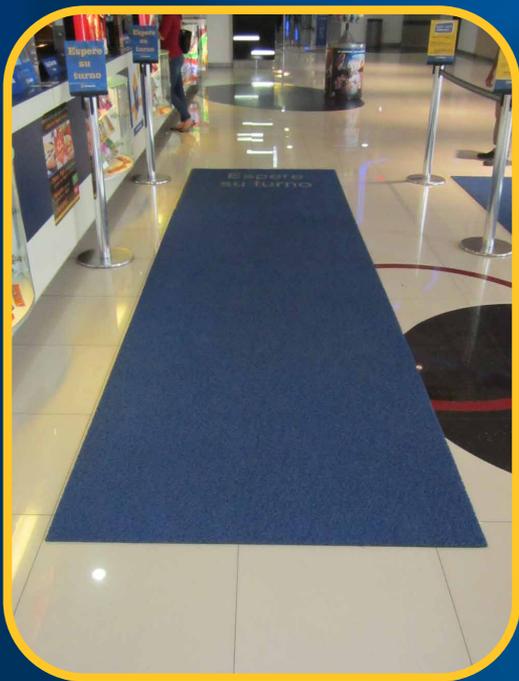
3. Instalación fuera de dulcería.

- Tapete, postes y mensajes curiosos.

4. Recomendaciones de uso.

- Alta o baja afluencia, barreras iniciales y anfitrión.

Kit Unifila



1 tapete rectangular con mensaje de "Espere su turno"



1 tapete rectangular con mensaje de "bienvenido"



1 tapete en forma de "s"

NOTA: El diseño final de su Unifila puede tener mensajes y diseño diferente al mostrado en la parte superior.

Kit Unifila



14 postes



2 mensajes de espere su turno para colocación en postes



2 mensajes de salida para colocación en postes



1 mensaje de entrada para colocación en postes



4 mensajes de datos curiosos para colocación en postes

NOTA: Está considerado que los conjuntos cuentan con postes Unifila.

Kit Unifila



1 mensaje de espere su turno para colocación en postes



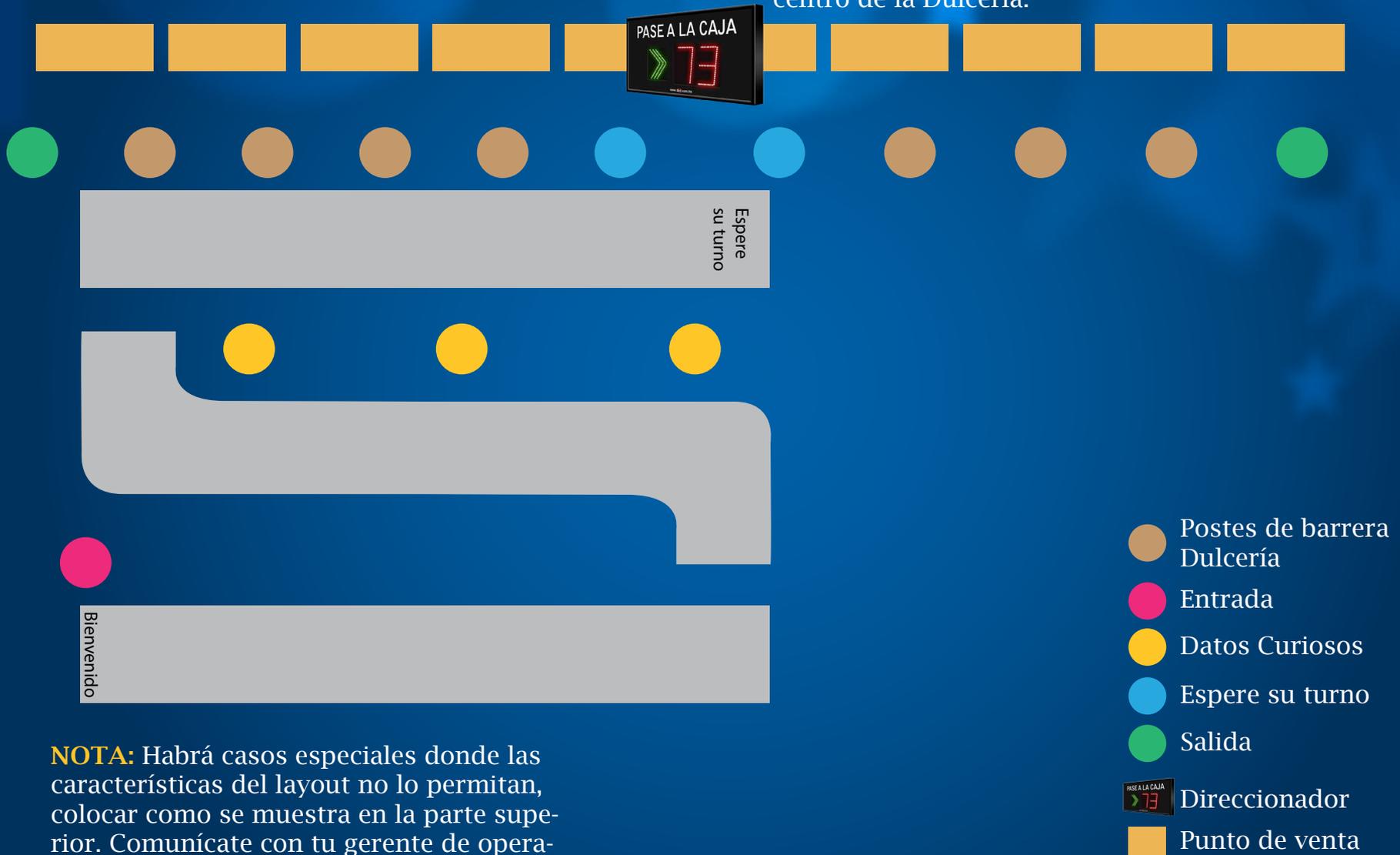
Números con cinta doble cara (dependiendo de los puntos de venta)



1 direccionador

Instalación de Unifila

El Direccionador deberá ser colocado en el centro de la Dulcería.



NOTA: Habrá casos especiales donde las características del layout no lo permitan, colocar como se muestra en la parte superior. Comunícate con tu gerente de operaciones o gerencia de estrategia para recibir apoyo.

Instalación dentro de dulcería

1. Instalación de Direccionador.

- Colocar el Direccionador en el centro de la dulcería como se muestra a continuación.



NOTA: Asegurarse que el direccionador quede colocado en el centro de la Dulcería.

Instalación dentro de dulcería

2. Instalación de Notificador “Espere su turno”.

- Colocar la señalización de “Espere su turno” justo por debajo del direccionador.



NOTA: El notificador deberá de ir colocado con doble cara justo debajo del direccionador.

Instalación dentro de dulcería

3. Instalación señalización de Números.

- Colocar la señalización de los números arriba de cada punto de venta como se muestra a continuación.



NOTA: La numeración debe realizarse de izquierda a derecha.

Instalación dentro de dulcería

Ejemplo de colocación de señalización de números.



NOTA: Los números deberán de ser colocado con cinta doble cara.

Instalación fuera de dulcería

4. Instalación de Tapete Unifila

- Colocar el Tapete Unifila asegurándose que el letrero de “espere su turno” en el tapete quede de frente al direccionador, la distancia del tapete con respecto al mostrador de Dulcería deberá tener una distancia de **1.70 mts.**



Instalación fuera de dulcería

Ejemplo de colocación de Tapete Unifila



NOTA: Si los tapetes están doblados pueden ser sujetos al suelo con cinta doble cara.

Instalación fuera de dulcería

5. Instalación de Postes.

- Colocar los 14 postes asegurándose que quede como se muestra a continuación.



Instalación fuera de dulcería

6. Instalación de Banda.

- Colocar la Banda para unir los postes 10-11-12 como se muestra a continuación.



Instalación fuera de dulcería

Ejemplo de colocación de Banda



Instalación fuera de dulcería

7. Instalación de señalización de Datos Curiosos.

➤ Colocar la señalización de Datos Curiosos únicamente en los postes 10-11-12 y 14 como se muestra a continuación.



Instalación fuera de dulcería

Ejemplo de colocación de la señalización de Datos Curiosos



Instalación fuera de dulcería

8. Instalación de señalización de Entrada.

- Colocar la señalización de “Entrada” únicamente en el poste 13 como se muestra a continuación.



Instalación fuera de dulcería

Ejemplo de colocación de
señalización Entrada



Instalación fuera de dulcería

9. Instalación de señalización de Espere su Turno.

- Colocar la señalización de “Espere su turno” únicamente en los poste 5 y 6 como se muestra a continuación.



Instalación fuera de dulcería

Ejemplo de colocación de señalización de Espere su Turno



Instalación fuera de dulcería

10. Instalación de señalización de Salida.

- Colocar la señalización de “Salida” únicamente en los poste 1 y 9 como se muestra a continuación.



Instalación fuera de dulcería

Ejemplo de colocación de señalización de Salida

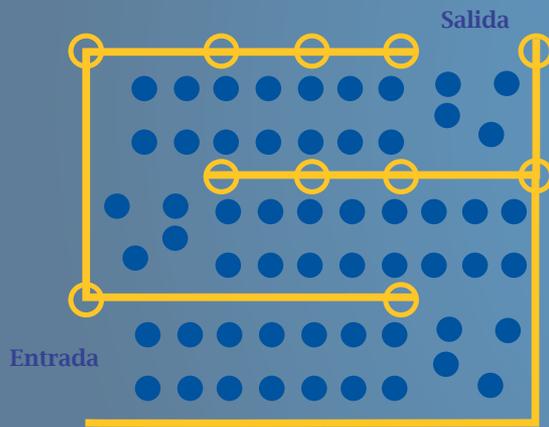


Recomendaciones

El flujo de asistentes por día es muy importante de tomarse en cuenta en los cines y determinará la utilización de los 2 modelos de unifila, el tapete tiene la versatilidad de usarse en “S” o en “L”:

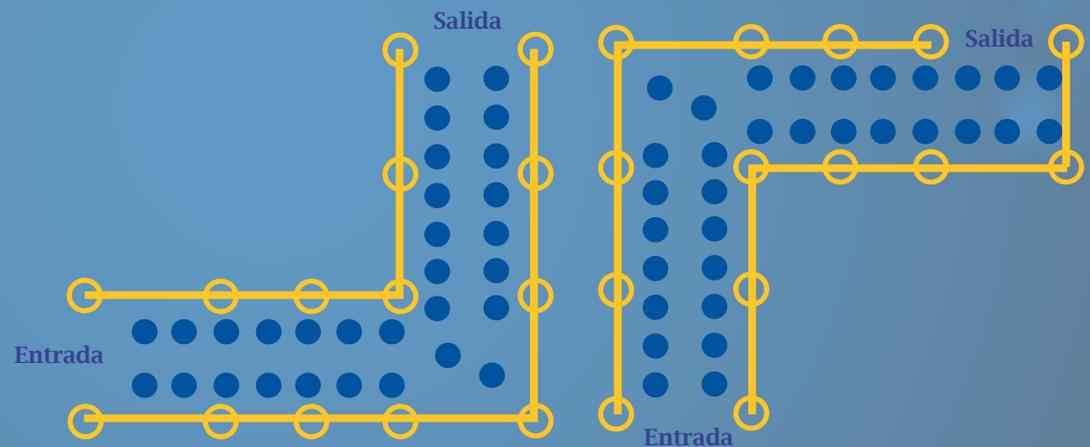
- Alta afluencia (S) → En días de alto tráfico de asistentes: viernes, sábado, domingo y miércoles.
- Baja afluencia (L) → En días o en horarios de bajo tráfico de asistentes: lunes, martes y jueves.

UNIFILA S



Horarios alta afluencia
4 pers. x m2 = 60 pers.

UNIFILA L
(dos opciones)



Horarios baja afluencia
4 pers. x m2 = 32 pers.

Recomendaciones

Se recomienda que cuando existe un flujo bajo en la dulcería se instale la unifila con formato de “L” como se muestra a continuación.



Recomendaciones

Se recomienda que se designe un periodo en lo que el cliente se acostumbra a la Unifila en Dulcería donde se utilice una barrera de postes y un anfitrión.

- La barrera servirá para acostumbrar a los clientes a usar la Unifila y evitar que ingresen directamente a los puntos de venta de dulcería.
- El anfitrión ayudará a guiar a las personas e invitarlas a usar la Unifila.

LIMPIEZA

- Se debe **aspirar** el tapete una vez al día al final de la jornada.
- Se deberá de **lavar** el tapete una vez al mes a través del proveedor corporativo (limpieza profunda).



NOTA: La barrera deberá usarse en el modelo de “S” y “L” por igual.