

[Proyecto Unifila Dulcería]

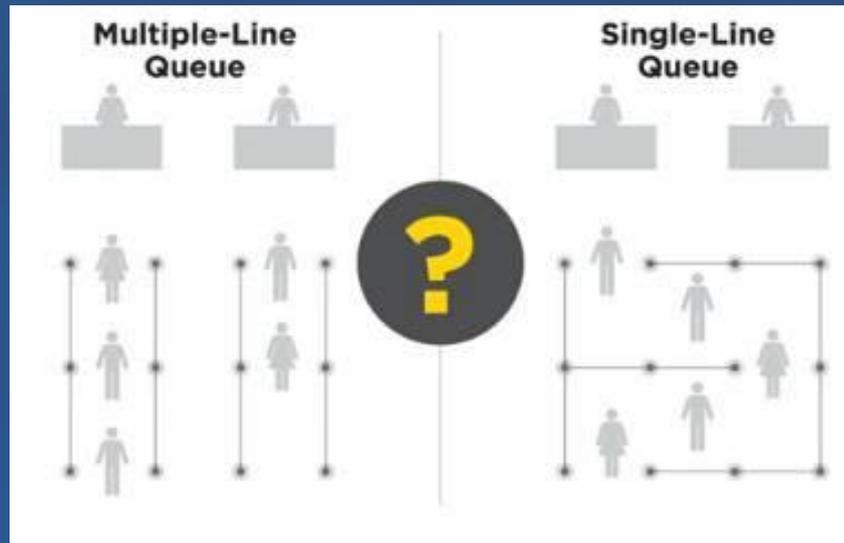
Abril, ´14



Piloto Unifila Dulcería – Marca Tradicional

Objetivo:

- Comprobar la factibilidad de implementar el sistema unifila en la dulcería para la marca Tradicional con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente en los tiempos de fila.
- Estandarización del modelo de operación de fila.



Tracking de Satisfacción – Ranking Atributos '13

| Área | Atributo* | Acumulado '13 |
|-----------------|---|---------------|
| Sala | Calidad de la imagen | 79.56% |
| Dulcería | Disponibilidad de insumos | 75.10% |
| Taquilla | Amabilidad de personal en taquilla | 75.06% |
| Lobby | Mantenimiento lobby y pasillos | 73.16% |
| Sala | Calidad de sonido | 73.09% |
| Lobby | Limpieza del lobby y pasillos | 72.72% |
| Baños | Funcionamiento de lavabos y sanitarios | 71.67% |
| Cinecafé | Limpieza de cafetería | 67.46% |
| Sala | Limpieza/ausencia olores en sala | 67.10% |
| Dulcería | Amabilidad en mostrador de dulcería | 66.49% |
| Cinecafé | Calidad de alimentos y bebidas en cafetería | 64.66% |
| Cinecafé | Amabilidad de personal en mostrador cafetería | 63.64% |
| Baños | Limpieza de baños | 63.23% |
| Taquilla | Tiempo fila y mostrador taquilla | 62.32% |
| Dulcería | Limpieza de dulcería | 61.90% |
| Sala | Temperatura del aire acondicionado | 60.89% |
| Dulcería | Calidad de alimentos y bebidas en dulcería | 59.29% |
| Sala | Comodidad de las butacas | 58.35% |
| Cinecafé | Tiempo fila/mostrador cafetería | 32.77% |
| Dulcería | Tiempo fila/mostrador dulcería | 25.52% |

* Principales atributos

* Principales atributos

Benchmark



A leading national provider of public guidance solutions. Manufacturer of beltrac crowd control stanchions, Qtrac electronic queuing systems, NeXtrac in-line merchandising systems, signage and wayfinding solutions, traditional post & rope barriers, and architectural railings and fittings.

Industries:

Entertainment



Retail



Sports & Arenas



Lavi Industries – Ventajas de Unifila



Reneging → Cliente observa mucha gente y no se forma.

Balking → Cliente se forma pero se desespera y se va de la fila, no realiza la compra.

Sweet Hearting → Cliente trata de entablar contacto o conversación con los empleados.

Lavi Industries – Materiales

ELEMENTS OF AN
**AWESOME
WAITING LINE
EXPERIENCE**

10
ESSENTIALS



**BLACK
FRIDAY
2013**

Crowd Control &
Queue Management Strategies

Lavi Industries
Tips for Keeping it Safe and Profitable

**AUTOMATE
THE WAIT**

WHY WE *won't* WAIT

How to Boost Customer Satisfaction & Profits
by Decreasing Wait Time

Lavi Industries – 10 Elementos Esenciales

ELEMENTS OF AN AWESOME WAITING LINE EXPERIENCE

10

ESSENTIALS



1 Make it a Single



A single-line queue is proven to reduce the average time spent in the checkout process, helping to boost customer satisfaction.

2 A Clear Cue to the Queue



A retractable-belt stanchion is the universal symbol of "the line starts here." Add to that simple signage and you have an easy-to-see entrance that keeps customers flowing into the queue.

3 A Well Constructed Path



When positioning stanchions, keep in mind how people will travel through the queue. Make lanes and turns wide enough to handle carts or luggage, and use switchbacks to optimize floor space.

4 In-Line Merchandising



Merchandising in the queue can transform previously wasted space into profit-generating space. Merchandise can also dramatically reduce perceived wait time as customers are kept occupied while they wait.

5 Digital Signage



Adding marketing and promotional messaging into the queue boosts impulse purchasing and keeps customers entertained, reducing perceived wait time and enhancing the overall customer experience.

6 In-queue Signage



Framed panels, slat wall headers, post-top signage — there are dozens of ways to keep customers informed by extending branding and advertising into the queue.

8 Electronic Queuing



A simple call-forward queuing system can increase service efficiency, decrease wait time, and improve the customer experience by optimizing queue throughput.

7 Queue Pass-Through



During non-busy times or off-peak hours it's wise to provide a way to bypass the queue switchbacks. By retracting the belt from a strategically placed stanchion, a shortcut lets customers breeze through the queue.

9 A Defined Wait-Point



To prevent confusion, frustration, and traffic jams, it's important to let customers know where they should stand while waiting to be called. A simple "Please wait here" sign is usually all that's needed.

10 Integrated Station Lights



Add station lights to your electronic queuing system to provide an important service points. A flashing light is an unobtrusive yet extremely effective way to reveal open positions and maximize queue efficiency.

Simulación – Multifila vs Unifila

Inputs del modelo:

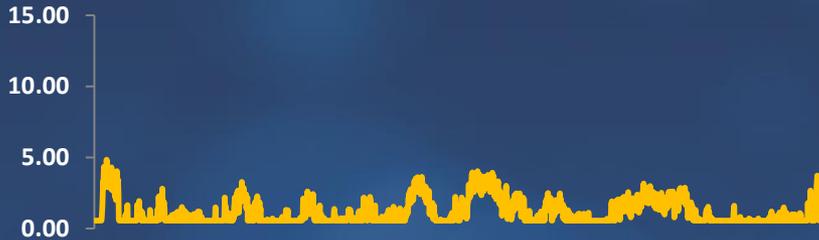
- Cinépolis Plaza Morelia.
- Domingo 8 de Julio del 2012
- 8,583 Asistentes.
- 2,358 Transacciones en Dulcería.

| Simulación Multifila vs Unifila | | | | |
|--|--------------------|--------------------|---------------------|----------------|
| Indicador | Multifila | Unifila | Dif. | % Var. |
| Tiempo Promedio en Fila | 1.74 min. | 1.18 min. | -0.56 min. | -32.18% |
| Tiempo Máximo en Fila | 12.88 min. | 4.85 min. | -8.03 min. | -62.34% |
| Asistentes Promedio en Fila | 7.03 asist. | 3.62 asist. | -3.41 asist. | -48.51% |

Modelo Unifila vs Multifila

Tiempo (min)

Unifila



Tiempo (min)

Multifila

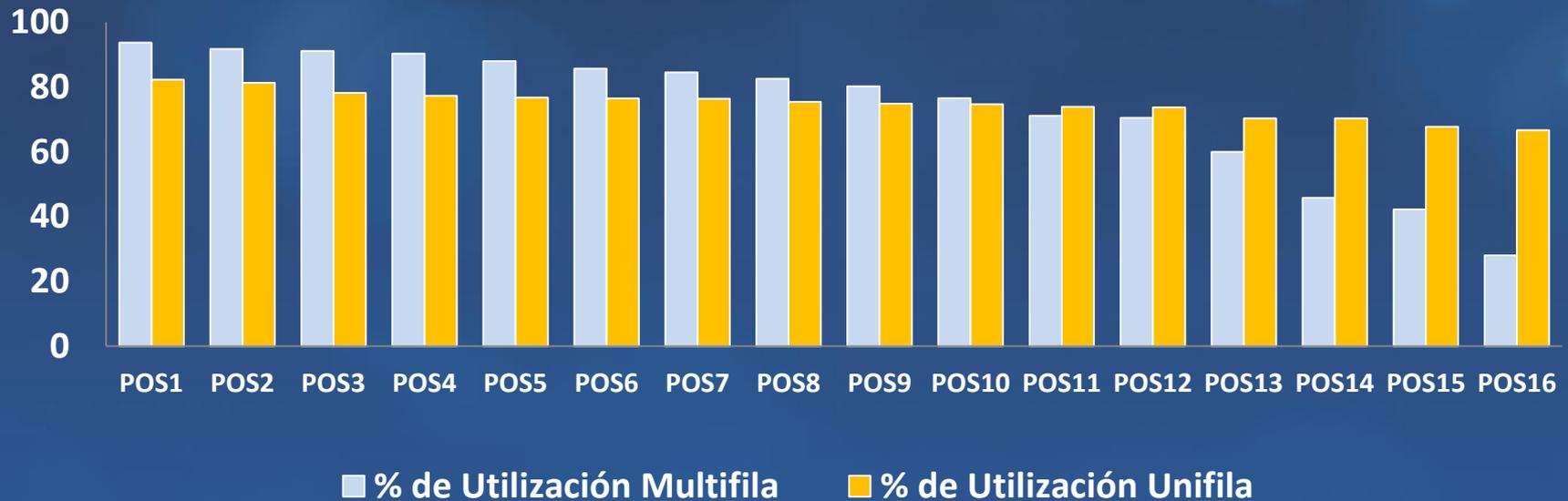


- **Controla la variación de tiempo que los clientes esperan en fila.**
- **Asegura que menos clientes experimentarán máximo tiempo en fila.**
- **PEPS.**
 - Multifila puede causar ansiedad en los clientes (mayor tiempo), ya que estos pueden percibir que se formaron en la fila más lenta y que el resto 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 Jocking (cambio de fila), el cual aumenta la frustración entre los clientes y decrece la percepción de calidad en el servicio.

% Utilización POS – Multifila vs Unifila

Multifila vs Unifila - % de Utilización POS -

% de Utilización
POS



Resultados Simulación – Multifila vs Unifila

% de Clientes esperando en Fila
- Multifila -



% de Clientes esperando en Fila
- Unifila -



Unifila Plaza Morelia - Señalización

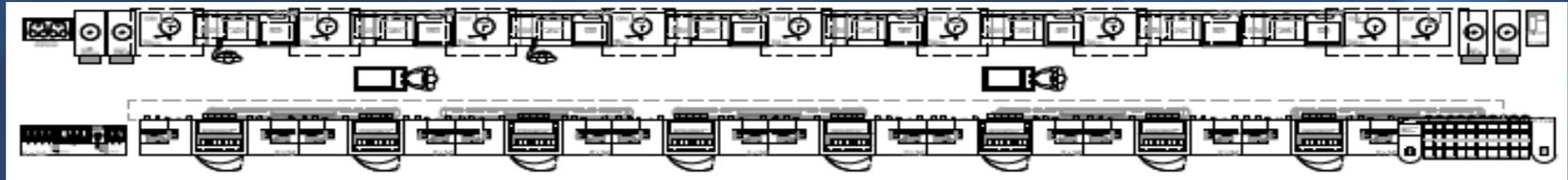


Unifila Plaza Morelia - Señalización



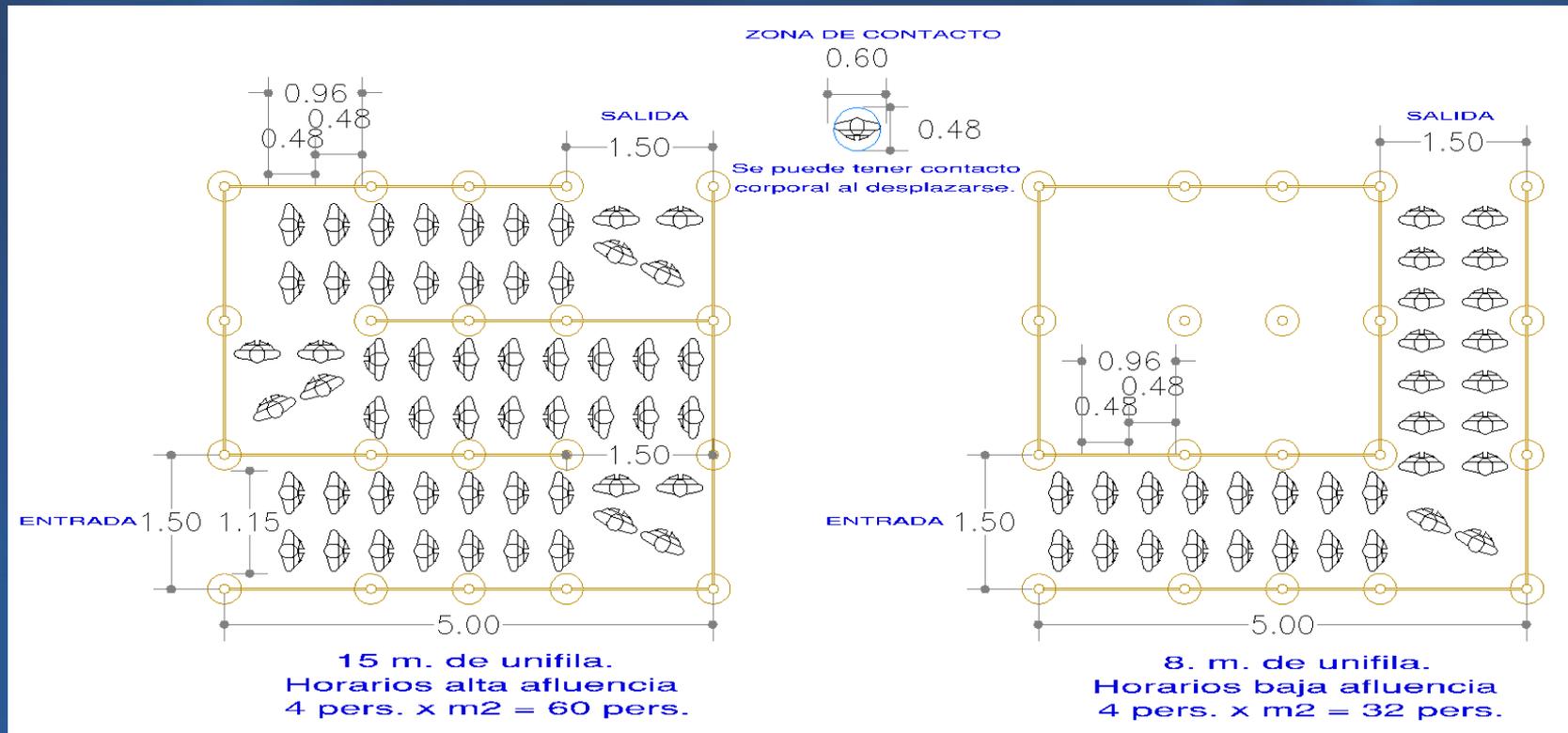
Modelos Unifila – C. Plaza Morelia

Dulcería



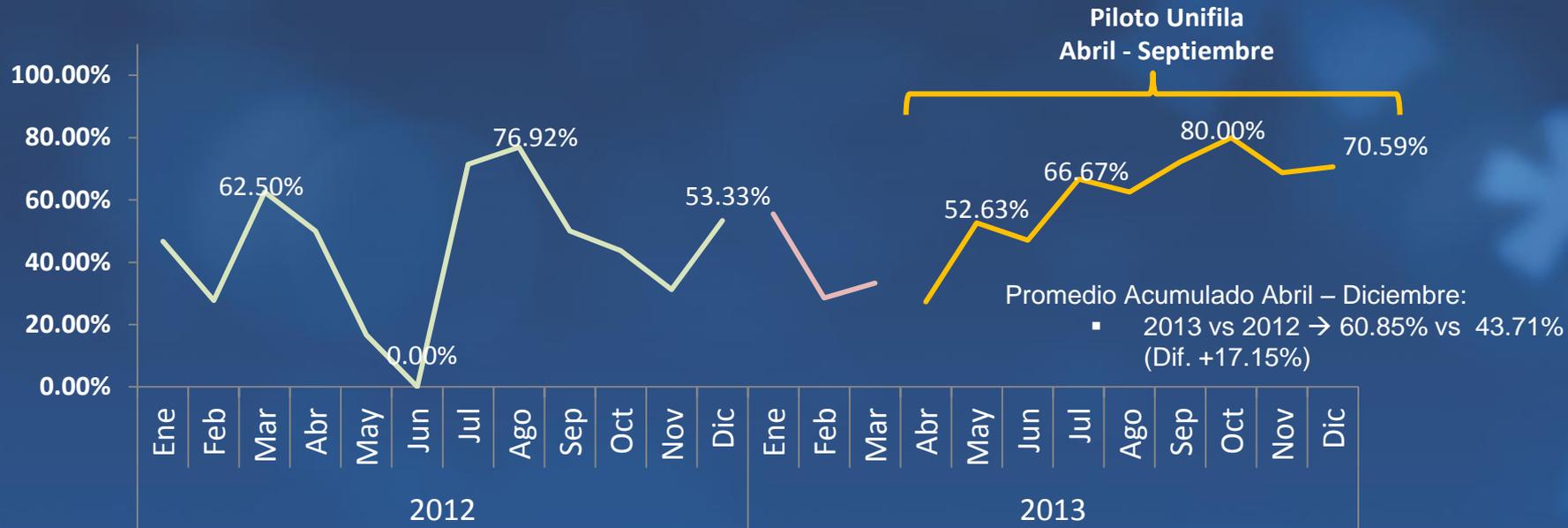
Alta Afluencia

Baja Afluencia



Tracking de Satisfacción – Resultados C. Plaza Morelia

Tracking de Satisfacción - Plaza Morelia - Tiempos Fila Dulcería -



Comentario GR José Maria Ortega:

Yo veo una operación muy fluida, menos stress en clientes y empleados, el uso del direccionador es excelente por parte del personal, sin duda los tiempo se dan más fácil, esto se complementa con una buena aplicación de técnica de venta.

Creo que un tema importante es la promesa de servicio publicada en la entrada de la unifila y durante el trayecto.

Comentarios Equipo Operativo

Gerente Regional - José Maria Ortega:

Yo veo una operación muy fluida, menos stress en clientes y empleados, el uso del direccionador es excelente por parte del personal, sin duda los tiempos se dan más fácil, esto se complementa con una buena aplicación de técnica de venta.

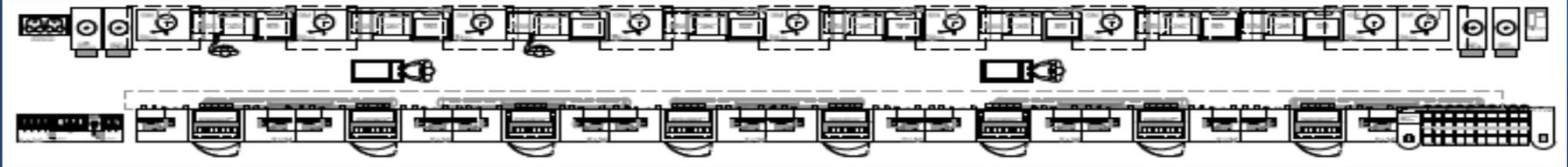
Creo que un tema importante es la promesa de servicio publicada en la entrada de la unifila y durante el trayecto.

Gerente – Rigoberto Pérez Castorena:

Efectivamente los clientes y cinepolitos se han ido acostumbrando positivamente a la unifila; Un tema importante es que el equipo administrativo esté atento al desempeño de la misma pues en días de alta afluencia es necesario tener un anfitrión para que dirija y agilice de lo contrario los tiempos de espera en la unifila corren el riesgo de no darse.

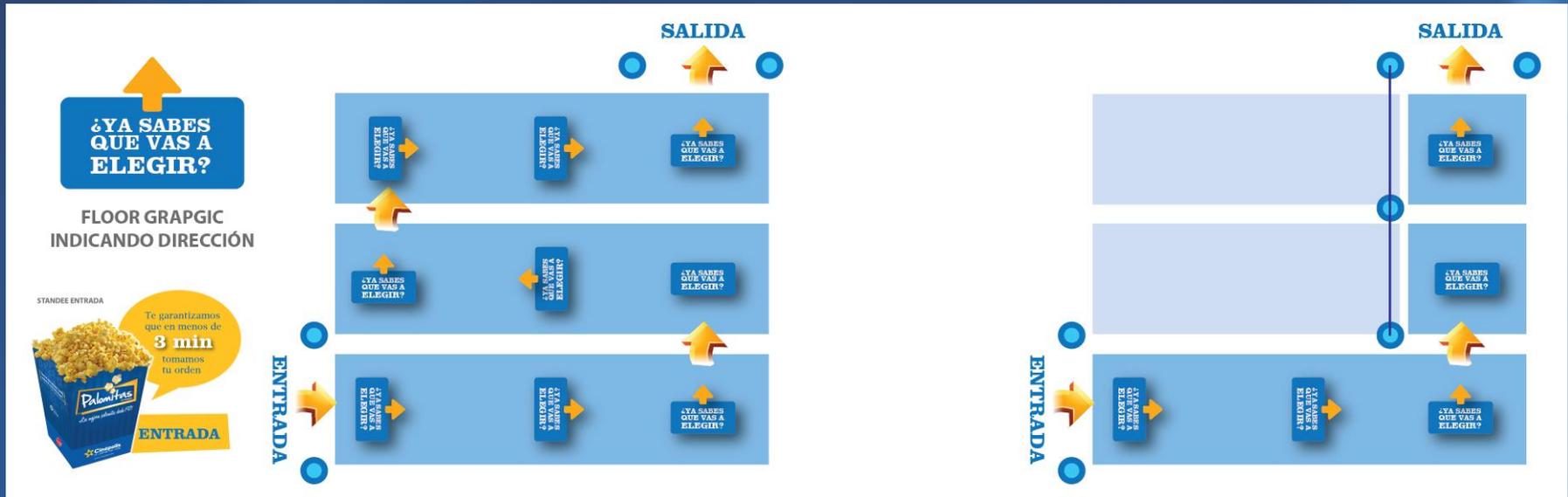
Siguientes Pasos – Diseño Unifila

Dulcería



Alta Afluencia

Baja Afluencia



Floor Graphic & Disminuir No. De Postes

Diseño Unifila – C. Plaza Morelia

