



## **ACTIVIDAD PRINCIPAL**

La actividad principal de Goizargi Café se centra en atender a los clientes de la mejor manera posible dentro de las posibilidades reales del negocio, ofreciendo un servicio de cafetería combinado con un espacio donde se puede estudiar o trabajar. No siempre es posible personalizar cada detalle, pero el objetivo es que el cliente se sienta cómodo y bien atendido.

### **Horarios**

#### **Desayunos de 8:00-12:00**

En este momento del día la gente busca algo ligero y para ello Goizargi Café ofrecemos:

- Cafés, infusiones y chocolate caliente.
- Tostadas variadas
  - Aguacate
  - Tomate
  - Mantequilla
  - Mermelada
  - Jamón
  - Jamón York y queso

Pudiendo hacer mil combinaciones con los productos mencionados anteriormente.

- Bollería artesanal
- Yogures con fruta
- Smoothies naturales
- Pancakes, huevos con bacon, tostadas dulces

#### **Almuerzos ligeros de 12:00-16:00**

Este horario combina a quienes no han desayunado y quieren algo más contundente, con lo que ya buscan almorzar pero no quieren un plato demasiado pesado. Para ello Goizargi, ofrece:

- Sandwiches, wraps y tostadas variadas.
- Ensaladas frescas y bowls completos.
- Pinchos y mini tapas.
- Tartas saladas y empanadas.
- Croissants salados



### **Merienda de 16:00-20:00**

A esta hora la gente ya no busca comer. Es una franja perfecta para estudiantes y gente que sale del trabajo. Para ello, Goizargi también ofrece:

- Tartas caseras, bollería y bizcochos artesanales.
- Gofres, creps y tostadas dulces.
- Croissant salados

### **Primer contacto con el cliente**

El proceso comienza cuando el cliente entra al local o contacta a través de redes sociales o Whatsapp.

En este momento, el personal intenta:

- Saludar de forma educada y cercana, siempre que la carga de trabajo lo permita.
- Atender al cliente y resolver dudas básicas, como si busca un sitio tranquilo para estudiar o simplemente tomar algo.

No siempre se puede dedicar mucho tiempo a cada persona, pero una atención correcta desde el inicio ayuda a crear una buena impresión.

### **Atención durante el proceso de compra**

Durante la compra, el objetivo principal es ser ágiles y claros, especialmente en horas de mayor afluencia.

En esta fase:

- Se explica la carta de forma sencilla y se recomiendan algunos productos habituales o más vendidos.
- Se atienden las dudas del cliente.
- Se prioriza un servicio rápido para no generar esperas innecesarias.

En el caso de los clientes que usan la zona de estudio o trabajo, se les facilita el acceso al Wi-fi y a los enchufes, siempre que haya disponibilidad, informando del tiempo de uno de manera clara pero cordial.

### **Durante la estancia**

Una vez el cliente está en el local:

- El personal permanece atento, siempre que sea posible.
- Se intenta mantener un ambiente tranquilo y ordenado, especialmente en la zona de estudio.
- Se resuelven incidencias sencillas si surgen, como pedidos adicionales o pequeñas consultas.

La prioridad es que el cliente se sienta a gusto sin interrumpir su actividad.



### **Cierre de la interacción**

Cuando el cliente finaliza su consumo:

- Se le agradece su visita de forma educada.
- En algunos casos, se le informa de las redes sociales del negocio o de futuras promociones.
- Si se ha utilizado la zona de estudio, se recuerda el tiempo de uso de manera respetuosa, evitando situaciones incómodas.

Este cierre ayuda a dejar una buena sensación general, aunque no siempre se puede personalizar.

### **Seguimiento posterior a la visita**

El seguimiento se realiza de forma limitada y realista, principalmente a través de redes sociales:

- Publicación de novedades, cambios de horario o promociones.
- Respuesta a mensajes y consultas cuando es posible, dentro del horario del local.

De forma ocasional, se tiene en cuenta la opinión de los clientes para mejorar el servicio, aunque no siempre se pueda aplicar todos los cambios. Y lo haremos a través de encuestas de satisfacción.

### **Fidelización del cliente**

Si la experiencia ha sido positiva:

- El cliente identifica Goizargi Café como un lugar cómodo para estudiar, trabajar o tomar algo.
- Puede volver de manera habitual y recomendarlo a otras personas.

El objetivo final no es ofrecer un servicio perfecto, sino un trato correcto, un ambiente agradable y un café de calidad, logrando que los clientes quieran volver por la experiencia general.