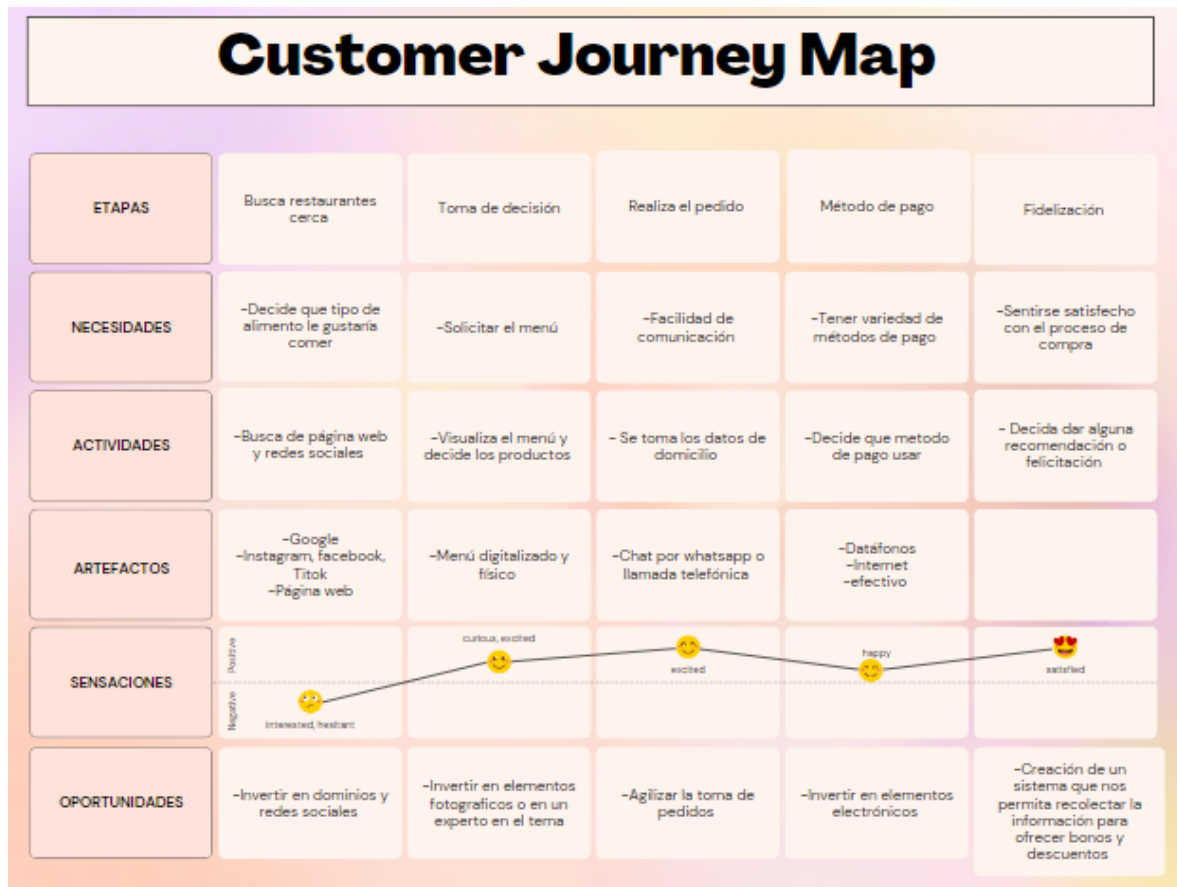


ANEXOS

A. CUSTOMER JOURNEY MAP



B. SERVICE BLUEPRINT

BLUEPRINT VENTA ONLINE

PUNTOS DE CONTACTO

INTERACCIÓN CLIENTE X SERVICIO	PRUEBAS FÍSICAS	Modalidad Online	Entrega de información	Visualización del menú	Tiempos	Coherencia de información	Nivel de conformidad		Nivel de servicio
	LAS ACCIONES DEL USUARIO	Llamada o mensaje Whatsapp	Solicitud de pedido	Realiza el pedido	Espera de respuesta	Recepción y confirmación del pedido	Fin de la llamada o conversación	Espera del pedido (20 a 25 min)	Recepción del pedido
	PERSONAL FRONT LINE		Cajero	Cajero	Cajero	Cajero	Cajero		Domiciliario
	PERSONAL BACK-STAGE							Cajera-Parrillero	
	PROCESOS DE SOPORTE	Acceso a internet y señal	Entrega de información de menú	Hoja de verificación o toma de pedido		Hoja de verificación de entrega de pedido	Entrega de fidelización de cliente	Hoja de verificación o toma de pedido	Factura de compra, encuesta de satisfacción

C. TABLA DE COSTOS

PRODUCTO: Tradicion de mi tierra M

MATERIA PRIMA					MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
Nº	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	350	papa	\$ 1,000	\$ 700	preparacion	1500	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 1,556			recipiente	\$ 3,000
3	1	queso	\$ 875	\$ 875				
4	5	huevos de codorniz	\$ 188	\$ 938				
5	3	salsas	\$ 500	\$ 1,500				
TOTAL				\$ 5,568	TOTAL	\$ 1,500.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	5,568				
Mano de Obra			\$	1,500				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	10,118				
%			\$	5,059				
TOTAL			\$	15,177	ELABORADO		CONTABILIZADO	

PRODUCTO: Tradicion de mi tierra XL

MATERIA PRIMA					MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
Nº	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	500	papa	\$ 1,000	\$ 1,000	preparacion	2000	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 2,333			recipiente	\$ 3,000
3	2	queso	\$ 875	\$ 1,750				
4	8	huevos de codorniz	\$ 188	\$ 1,500				
5	3	salsas	\$ 500	\$ 1,500				
TOTAL				\$ 8,083	TOTAL	\$ 2,000.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	8,083				
Mano de Obra			\$	2,000				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	13,133				
%			\$	8,537				
TOTAL			\$	21,670	ELABORADO		CONTABILIZADO	

PRODUCTO: Carnaval de barranquilla M

MATERIA PRIMA					MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
Nº	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	350	papa	\$ 1,000	\$ 700	preparacion	1500	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 1,556			recipiente	\$ 3,000
3	1	queso	\$ 875	\$ 875				
4	5	huevos de codorniz	\$ 188	\$ 938				
5	3	salsas	\$ 500	\$ 1,500				
6	30	maiz tierno	\$ 15	\$ 450				
7	1	patacon	\$ 686	\$ 343				
8	2	butifarras	\$ 531	\$ 1,063				
TOTAL				\$ 7,423	TOTAL	\$ 1,500.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	7,423				
Mano de Obra			\$	1,500				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	11,973				
%			\$	5,987				
TOTAL			\$	17,960	ELABORADO		CONTABILIZADO	

PRODUCTO: Carnaval de barranquilla XL

MATERIA PRIMA					MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
Nº	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	500	papa	\$ 1,000	\$ 1,000	preparacion	2000	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 2,333			recipiente	\$ 3,000
3	2	queso	\$ 875	\$ 1,750				
4	8	huevos de codorniz	\$ 188	\$ 1,500				
5	3	salsas	\$ 500	\$ 1,500				
6	40	maiz tierno	\$ 15	\$ 600				
7	1	patacon	\$ 686	\$ 487				
8	3.5	butifarras	\$ 531	\$ 1,859				
TOTAL				\$ 11,000	TOTAL	\$ 2,000.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	11,000				
Mano de Obra			\$	2,000				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	16,050				
%			\$	9,630				
TOTAL			\$	25,680	ELABORADO		CONTABILIZADO	

PRODUCTO: Ferias de las flores M

MATERIA PRIMA					MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
Nº	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	350	papa	\$ 1,000	\$ 700	preparacion	1500	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 1,556			recipiente	\$ 3,000
3	1	queso	\$ 875	\$ 875				
4	150	frijol re frito	\$ 17	\$ 2,500				
5	3	salsas	\$ 500	\$ 1,500				
6	1	guacamole	\$ 500	\$ 500				
7	1	patacon	\$ 686	\$ 343				
8	200	chicharron	\$ 24	\$ 4,800				
TOTAL				\$ 12,773	TOTAL	\$ 1,500.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	12,773				
Mano de Obra			\$	1,500				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	17,323				
%			\$	6,929				
TOTAL			\$	24,253	ELABORADO		CONTABILIZADO	

PRODUCTO: Ferias de las flores XL

MATERIA PRIMA					MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
Nº	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	500	papa	\$ 1,000	\$ 1,000	preparacion	2000	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 2,333			recipiente	\$ 3,000
3	2	queso	\$ 875	\$ 1,750				
4	250	frijol re frito	\$ 17	\$ 4,167				
5	3	salsas	\$ 500	\$ 1,500				
6	1	guacamole	\$ 500	\$ 1,500				
7	1	patacon	\$ 686	\$ 343				
8	350	chicharron	\$ 24	\$ 8,400				
TOTAL				\$ 19,494	TOTAL	\$ 2,000.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	19,494				
Mano de Obra			\$	2,000				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	24,544				
%			\$	9,818				
TOTAL			\$	34,362	ELABORADO		CONTABILIZADO	

PRODUCTO: Festival de la tatacoa M

MATERIA PRIMA					MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
Nº	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	350	papa	\$ 1,000	\$ 700	preparacion	1500	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 1,556			recipiente	\$ 3,000
3	1	queso	\$ 875	\$ 875				
4	150	carne desmechada	\$ 30	\$ 4,500				
5	30	maiz tierno	\$ 15	\$ 450				
6								
7								
8								
TOTAL				\$ 8,081	TOTAL	\$ 1,500.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	8,081				
Mano de Obra			\$	1,500				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	12,631				
%			\$	5,052				
TOTAL			\$	17,683	ELABORADO		CONTABILIZADO	

PRODUCTO: Festival de la tatacoa XL

MATERIA PRIMA					MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
Nº	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	500	papa	\$ 1,000	\$ 1,000	preparacion	2000	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 2,333			recipiente	\$ 3,000
3	2	queso	\$ 875	\$ 1,750				
4	250	carne desmechada	\$ 30	\$ 7,500				
5	40	maiz tierno	\$ 15	\$ 600				
6								
7								
8								
TOTAL				\$ 13,183	TOTAL	\$ 2,000.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	13,183				
Mano de Obra			\$	2,000				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	18,233				
%			\$	7,283				
TOTAL			\$	25,527	ELABORADO		CONTABILIZADO	

PRODUCTO: Carnaval e blancos y negros M

Nº	MATERIA PRIMA				MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	350	papa	\$ 1,000	\$ 700	preparacion	1500	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 1,556			recipiente	\$ 3,000
3	1	queso	\$ 875	\$ 875				
4	150	pollo apandao	\$ 412	\$ 6,100				
5	1	tocineta	\$ 1,000	\$ 1,000				
6								
7								
8								
TOTAL			\$ 10,231		TOTAL	\$ 1,500.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	10,231				
Mano de Obra			\$	1,500				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	14,781				
%			\$	5,912				
TOTAL			\$	20,693	ELABORADO		CONTABILIZADO	

PRODUCTO: Carnaval e blancos y negros M

Nº	MATERIA PRIMA				MANO DE OBRA		SERVICIOS INDIRECTOS	
	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNI	TOTAL	DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
1	900	papa	\$ 1,000	\$ 1,000	preparacion	1500	servilletas	\$ 50
2	1	sachicha	\$ 1,556	\$ 2,333			recipiente	\$ 3,000
3	2	queso	\$ 875	\$ 1,750				
4	250	pollo apandao	\$ 400	\$ 6,100				
5	2	tocineta	\$ 1,000	\$ 2,000				
6								
7								
8								
TOTAL			\$ 13,183		TOTAL	\$ 1,500.00	TOTAL	\$ 3,050
TOTALES								
Materia Prima			\$	13,183				
Mano de Obra			\$	1,500				
Servicios Directos			\$	-				
Servicios Indirectos			\$	3,050				
Subtotal			\$	17,733				
%			\$	8,867				
TOTAL			\$	26,600	ELABORADO		CONTABILIZADO	