

Informe corto de insights priorizados

Proyecto: Mercadotecnia de Servicios

Servicio analizado: Salón de uñas *Studio MJ*

Fecha: 13/09/2025

Contexto breve

A partir de las respuestas obtenidas en encuestas a clientes de *Studio MJ*, se identificaron patrones clave en la experiencia del servicio, considerando expectativas, fortalezas y áreas de mejora en la atención y en la oferta del salón.

Insights priorizados

(Se presentan en orden de relevancia para la mejora del servicio)

	Insight	Evidencia de campo	Oportunidades de acción
1	Tiempo de respuesta percibido como lento para agendar citas.	Clientes mencionan dificultad para encontrar cita y demoras en respuesta.	Optimizar sistema de agendamiento con confirmaciones automáticas vía WhatsApp o app.
2	Experiencia positiva con el personal y la calidad del servicio.	Comentarios frecuentes sobre amabilidad, atención personalizada y resultados de uñas.	Reforzar capacitación en atención y mantener estándares de calidad.

3	Falta de comodidad e infraestructura percibida como básica.	Comentarios sobre sillones incómodos y comparación con otros salones que ofrecen mobiliario más comfortable.	Renovar mobiliario e introducir asientos ergonómicos.
4	Carencia de valor agregado durante la espera/servicio.	Clientes mencionan snacks, café o pequeños extras como diferenciadores en otros salones.	Ofrecer bebidas ligeras o snacks gratuitos/venta.
5	Experiencias puntuales de incomodidad física en pedicure.	Un cliente reportó dolor por corte excesivo.	Reforzar protocolos de seguridad e higiene en técnicas de pedicure.

Conclusión

Los hallazgos muestran que la rapidez en la gestión de citas y la mejora en la comodidad/infraestructura son las áreas con mayor potencial de impacto inmediato en la satisfacción del cliente. Al mismo tiempo, se confirma que la atención personalizada y calidad en el servicio son fortalezas que distinguen a *Studio MJ* y deben seguirse reforzando.

IMPACTO

IMPACTO

