

CENTRO DE EVENTOS Y CONVENCIONES
DOWNTOWN 727

PRESENTADO POR:
SANDRA MILENA RAMOS GUERRERO

PRESENTADO COMO PROYECTO FINAL CPG.

CORPORACION UNIVERSITARIA UNITEC
DIPLOMADO GESTION DE EMPRESAS DE SERVICIOS PARA EL SECTOR
TURISTICO
9 DE DICIEMBRE 2008
BOGOTA DC

INTRODUCCION

CAPITULO I – ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

"centro de eventos y convenciones"

Downtown 727

Misión

Visión

Objetivos estratégicos

Valores corporativos

Organigrama

Número de empleados

Valor agregado frente a la competencia

Historia del empresario

CAPITULO II – PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Identificación y análisis de bienes y servicios

Análisis comparativo Frente a la Competencia

Identificación de los Momentos de Verdad

Procesos y procedimientos por Área del servicio

Descripción de los procesos y procedimientos por Área del Servicio

Grafos de descomposición de tareas

Identificación de Procesos y Procedimientos PQR

Grafo del Ciclo del Servicio

Análisis del Cuadro de Servicio

Cuadro Flujo del Servicio

Grafo de Servucción

CAPITULO III – IDENTIFICACION DEL CLIENTE

Identificación Demográfica

Investigación Satisfacción Cliente (Encuestas 60 Cliente Externo Análisis De Percepción)

Cuadro Total Promedio Resultado Investigación

Cuadros Identificación De Clientes Encuestados

Identificación De Puntos Críticos

Análisis flujo de servicio

CAPITULO IV – PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO

Gráfico Servicio Al Cliente Con Identificación De Puntos Críticos.

Por Punto Crítico Elaborar Cuadro Espina De Pescado (Causa- Efecto)

Análisis Cuadro DOFA

Cuadro Estrategias DOFA

Matriz Correlación / Estrategias

Plan Estratégico De Mejoramiento Operativo Comercial

Conclusiones Y Recomendaciones

Bibliografía

INTRODUCCION

Bogotá es centro de negocios, la ciudad está dotada de una infraestructura de primer orden, que la convierte en anfitriona por excelencia de ferias, exposiciones, encuentros empresariales y convenciones, tanto a nivel doméstico como internacional; eventos que se complementan con la múltiple y variada oferta turística y cultural de la ciudad.

Estas ventajas y amplio ámbito de negocios, cultural y de entretenimiento nos presentan una oportunidad única de negocio para explotar un centro de convenciones que cubra las necesidades de nuestros clientes, y nos enfoca a aprovechar la amplia gama de sectores económicos para así personalizar el servicio a nuestros clientes destino.

Una vez revisadas estas oportunidades de negocio que abarcan tantos tipos de mercados económicos, culturales, y de entretenimiento, etc., vemos la importancia de prestar un servicio idóneo y de optima calidad como el que ofrece el Centro de Eventos y Convenciones Downtown 727, el cual tiene su enfoque principal en el servicio y atención al cliente, con el fin de maximizar la satisfacción y deleite de nuestros usuarios.

Es importante resaltar la labor del fundador de este Centro de Eventos y convenciones ya que es una persona que desde adolescente comenzó junto con su novia y unos amigos a organizar conciertos de rock así fue adquiriendo experiencia en la realización de eventos.

No solo en la solo en Bogotá sino también en las principales ciudades de Colombia a medida que transcurría el tiempo se convirtió en el dueño también de establecimientos importantes y convertirse en el dueño de Conciertos Colombia la cual es la encargada de realizar eventos masivo en sitios como el Castillo de Marroquín ,el parque Jaime duque y así mismo es la encargada en sacar visas de trabajo a artistas que ingresan al país entre otras cosas, ser el primero en hacer un Love Parade en Colombia; además de convertirse en el Manager de Víctor Manuelle por varios años.

Siendo Manager fue donde adquirió el DOWNTOWN 727 con la necesidad de tener un sitio fijo para la realización de eventos...

El Centro de Eventos y Convenciones Downtown 727 Se ubica en el centro ejecutivo de la capital colombiana y es un escenario perfecto donde se congregan distintas culturas e incluso ritmos de vida, conformado por la banca, universidades y sin numero de oficinas que lo rodean se convierte en el corazón de la ciudad y es un punto ideal para desarrollar sus ideas y crecimiento empresarial.

Tenemos espacios distribuidos a lo largo y ancho de 1.700 metros cuadrados, que inician en un lobby con estación de café y barras de servicio, este ambiente se complementa con el área de alimentos y bebidas la cual estar disponible si su evento lo requiere.

Nuestros espacios y eventos disfrutan de un valor agregado como el acceso a artistas como:

Jorge celedón, babasonico, bajo fondo tango club ,el gran combo , victor Manuel los prisioneros, calle 13, jerau, aventura. Fonseca , magnate y valentino, Petrona martines.

Reuniones sociales:

100 años de casa luker, 50 años de droguerías continental, aniversario axxa, lanzamientos, premios TV y novelas cierre, encuentro de verano Harley Davidson.

Asambleas:

Coeducol, coodeplan, liga contra el cáncer, campaña de Carlos Gaviria presidente.

Fiestas de fin de año:

Carrefour, RCN radio, proactiva, Bancolombia, Colpatria, Indumil, MC Donald.

Ruedas de prensa:

Manu chau tour, Víctor Manuelle tour, 40 años del gran combo Tour.

También como obras teatrales, Prom., bienvenidas universitarias, lanzamiento de productos entre otros servicios integrales, propendiendo la búsqueda del intercambio comercial exitoso entre nuestros clientes, comprometidos a proporcionar un servicio de excelencia, adaptando las herramientas idóneas para cada tipo de evento como recursos técnicos, contamos con Raiders de sonido, iluminación, video con los mas altos estándares de calidad para satisfacción de nuestros clientes, a través de la mejora continua en un ambiente de trabajo armonioso, promoviendo la cultura y los valores.

Un punto fuerte para el centro de eventos y convenciones es que también prestar los servicios de iluminación, sonido, video y efectos especiales inteligentes para todo tipo de evento, tiene una alta experiencia en el rubro del entretenimiento, diseño y organización uniendo creatividad, profesionalismo y diversión buscando satisfacer todas las inquietudes y necesidades, sean corporativas y/o particulares. A través de múltiples recursos, acompañando y guiando las elecciones de nuestros clientes ofreciendo un producto de alta calidad, al precio mas competitivo del mercado.

Como objetivo es hacer que su evento, sea un momento único e inolvidable.

La iluminación es fundamental para su evento. Moviliza la atención del público, generando efectos visuales en el auditorio, realza la decoración y genera un clima muy especial en el lugar.

Ofreciendo gama de equipos de iluminación, fija, móviles, robotizadas, óptica, decorativa y ambiental, combinándolas de diferentes formas según el evento. Estos van montados en estructuras móviles o fijas, así como también en trípodes de altura para su máximo rendimiento. También con equipamiento de efectos especiales, máquina de humo, burbujas, nieve, lanza papel picado, los cuales realza más el efecto lumínico.

El disk jockey es el motor absoluto de todo evento, el mismo cumple una función antes y durante la misma, para ello previamente organiza la programación musical, para una fiesta en particular, en donde en una reunión con el cliente establece el tipo de música deseado, los horarios y aclaran los detalles. Durante la fiesta, es el encargado de ejecutar la música, esta es la parte artística de nuestro trabajo. Cada fiesta es distinta y hay que percibir sobre la marcha los rumbos a tomar en lo que a música respecta, por supuesto teniendo en cuenta la selección realizada en la reunión previa. Por eso en HELMUT MORALES DJ contamos con un staff con una gran experiencia en todo tipo de eventos y reuniones, con un variado repertorio musical, y con conocimientos técnicos, los cuales podrán solucionar rápidamente cualquier inconveniente.

Sin duda alguna cada uno de los eventos que han pasado por nuestros espacios son hoy una fortaleza de experiencia, recuerdos y trabajo que nos permiten mejorar para el futuro.

CAPITULO I - ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

"CENTRO DE EVENTOS Y CONVENCIONES" DOWNTOWN 727

Se ubica en el centro ejecutivo de la capital colombiana "Bogotá" carrera 7 con calle 27. Escenario perfecto donde se congregan distintas culturas e incluso ritmos de vida, conformado por la banca, universidades, y sin número de oficinas que lo rodean, se convierte en el corazón de la ciudad el punto ideal para desarrollar sus ideas y crecimiento empresarial.

Espacios que están distribuidos a lo largo y ancho de 1.700 metros cuadrados.

Su temática decorativa evoca la cultura de nuestros antepasados con una muestra precolombina combinada con instrumentos musicales, que inicia en un lobby con estación de café y barras de servicio, este ambiente se complementa con el área de alimentos y bebidas la cual estará disponible si su evento lo requiere.

Para terminar el recorrido encontrara una escalera victoriana que lleva al auditorio principal, equipado con los recursos más avanzados de audio, iluminación y video.

Misión

Conservar su liderazgo en el mercado de eventos, siendo excelentes anfitriones capaces de anticipar, conocer y acceder a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, garantizando una experiencia inolvidable a través de un servicio de calidad superior.

Visión

Nuestro compromiso es proveer espacios, tecnología y servicios de calidad necesarios para realizar eventos, congresos, fiestas, fashion y conferencias con un nivel de excelencia, innovación constante y competitividad, que nos garantice continuar siendo los líderes en la realización de eventos como una empresa ética, comprometida siempre con nuestros clientes, empleados, proveedores y nuestra comunidad.

Objetivos estratégicos

- Ofrecer servicios de excelente calidad a nuestros clientes con los más altos estándares de calidad.
- Formular estrategias para el mejoramiento continuo de nuestra empresa.
- Contamos con un personal capacitado en eventos y manejo de público.
- Contamos con logística
- Tenemos todos los recursos técnicos video, sonido y iluminación.

Valores corporativos.

- Transparencia
- Solidez
- Estructura corporativa

- Liderazgo ante la comunidad
- Participación
- Responsabilidad
- Respeto
- Empeño
- Confianza
- Trabajo en Equipo

Organigrama



- **Gerente General**

- ✓ Organiza su grupo de trabajo resaltando las cualidades y fortalezas de cada uno de sus integrantes, explotando sus habilidades.
- ✓ Ser proactivo, armonizando el grupo de trabajo en todas las decisiones, y proyectos a corto y a largo plazo.

- ✓ Organiza las tareas y funciones de cada uno de sus colaboradores, motiva, controla y evalúa los procesos y resultados en las actividades delegadas.

- **Área administrativa**

- ✓ Es el área encargada de gestionar, planear y organizar las actividades operativas necesarias para llevar a cabo la ejecución de cada uno de los servicios ofrecidos.
- ✓ Área logística: es la responsable del control de ingreso, requisa y ubicación de las personas, también de las áreas de evacuación y ubicación de los extintores.
- ✓ Área Operativa: será la responsable del mantenimiento de todo el establecimiento material y los recursos, así como del buen funcionamiento y seguridad de los mismos, brindando calidad y un buen servicio a los clientes.
- ✓ Mensajero: esta persona es de mucha confianza en la organización, esta encargada de llevar cuentas de cobro, pago de facturas, consignaciones, acceso a dinero, manejo de reservas, vuelos y hoteles. Además recoge boletería, publicidad y afiches para los eventos.

- **Área financiera**

- ✓ Es el área encargada de regular los ingresos y egresos que produzca la empresa.

- **Área de mercadeo y publicidad**

- ✓ Esta área cuenta con una base de datos para lo cual hace estrategias para seguir contando con las empresas, enviando correos certificados para fin de año.
- ✓ Cuenta con un diseñador, para sus eventos dependiendo los requerimientos de cada cliente.
- ✓ Además tenemos personas como jefes de prensa que tienen contacto con: radio, prensa y televisión para los diferentes eventos.
- ✓ Servicio al cliente: se encarga de hacer y recibir llamadas a nuestros diferentes clientes.

Número de empleados

- Barra → 5
- Meseros → 15 a 20
- Vestier → 2
- Bodega → 1
- Parte técnica → 4

- Aseo ➡ 4

- Taquilla ➡ 1

- Logística ➡ 20

Valor agregado frente a la competencia

- Downtown cuenta con un sistema propio de sonido, iluminación y video, para los clientes según su preferencia.
- Posee planta eléctrica.
- Cuenta con una empresa de logística, la cual esta afiliada a la Epae.
- Zonas de descargue

Historia del empresario.

Jaime Ariza, colombiano, con 38 años, casado, padre de 2 hijos, estudios de secundaria y comunicación social.

A la edad de 16 años junto con su novia comenzó con un concierto de rock y de hay entre los dos organizando así eventos cada día mas grandes, llegando así a organizar eventos masivos como el festival de la cerveza, la feria de las flores, entre otros.

En 1998 el señor Jaime Ariza adquirió la farras del norte y la del centro y mucho tiempo después creó la empresa conciertos de Colombia junto con su esposa, empresa la cual se encarga de cultura y entretenimiento como:

Eventos empresariales

Gestiona los permisos legales para la contratación de los artistas

Producción de sonido

Logística, video y alquileres de sitios como el parque Jaime Duque (sopo), el Castillo de San Felipe (chiar).

Conociendo más acerca de eventos y con la experiencia que ya tenía, decidió buscar un sitio con infraestructura física, calidad y profesionalismo; de ahí nace en el 2003 Downtown 727 Centro de eventos y Convenciones con capacidad para 1.500 personas, para conciertos, Prom, fiestas, bailes, montajes de gala, reuniones empresariales, con escenarios dotados estratégicamente con la mayor comodidad, sus ideas y proyectos están listos.

Actualidad

Actualmente el centro de convenciones Downtown 727 tiene otra sede llamada Downtown Majestic con capacidad para 3.000 personas proporcionando a sus visitantes un mayor confort, seguridad y privacidad desde su acceso a este recinto, el cual indiscutiblemente forma parte importante de la infraestructura de nuestra ciudad.

Con un fuerte liderazgo siempre innovador, siempre a la vanguardia hoy Downtown 727 y Downtown Majestic, revoluciona en Ciudad de Bogotá la forma de hacer eventos, su diseño arquitectónico clásico, sobrio y elegante proporciona un espléndido marco para el lucimiento de cualquier evento social o de negocios y sus salones bellamente decorados proporcionan además del confort un

ambiente de calidez, distinción y buen gusto en todos los detalles, haciendo de su evento todo un gran acontecimiento.

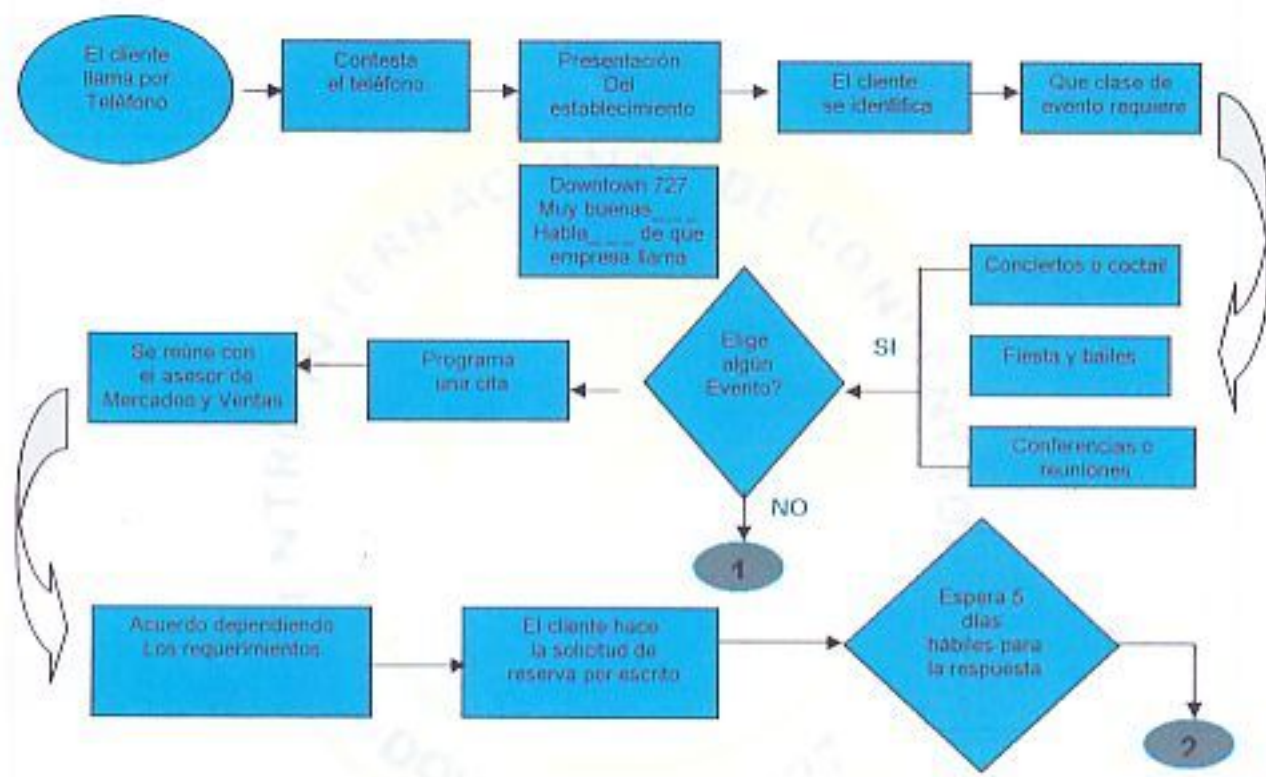


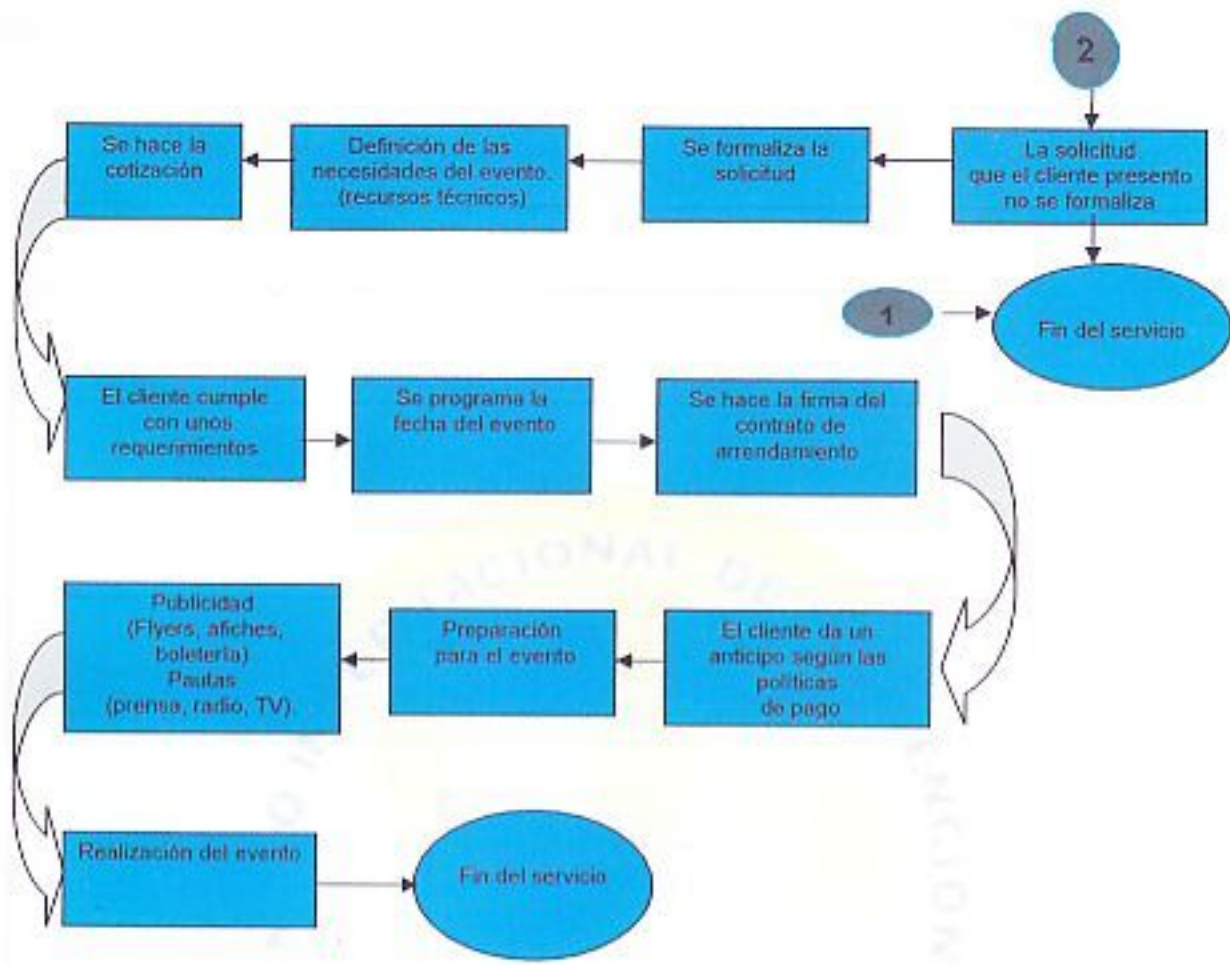
Tangibles

CENTRO DE EVENTOS Y CONVENCIONES DOWNTOWN 727	THEATRON (competencia)
<ul style="list-style-type: none">• Su diseño arquitectónico clásico, sobrio y elegante.• Proporciona un espléndido marco para el lucimiento de cualquier evento social o de negocios• Salones bellamente decorados proporcionan además del confort un ambiente de calidez, distinción y buen gusto en todos los detalles.• Zonas de descargue, comodidad de elementos extras para escenografía y Raiders técnicos adicionales.	<ul style="list-style-type: none">• Combinación de espacios y estilos novedosos diseñados pensando en el ocio recreativo y la comodidad• No es de tipo formal no se ve como auditorio, es mas informal.• No manejan esos estándares para los eventos, la decoración siempre es la misma• No tiene zona de descargue.
<p>Recursos técnicos</p> <p>Cuenta con un sistema completo de sonido, video y audio y arreglo para su evento según la preferencia, esta dentro del alquiler.</p>	<p>Recursos técnicos</p> <p>Ellos no ofrecen ese servicio dentro del alquiler, el precio es aparte y tampoco incluye mesas y sillas.</p>

MOMENTOS DE VERDAD

Servicio al cliente





El cliente quiere realizar un evento en Downtown 727 toma el teléfono y llama al Downtown 727, es atendido por una persona, la cual hace una presentación y brinda la información necesaria para la realización de los diferentes eventos. El cliente toma la decisión de escoger el evento que quiere realizar. Si el cliente escoge alguno de los eventos, entonces se programa una cita, para reunirse con el asesor de mercadeo y ventas quien de una manera personalizada concordara con el cliente los siguientes requerimientos:

1. Persona natural

- Orden de compra a través de fax o mail
- Contrato impreso y firmas autorizadas
- Copia del documento de identidad
- Anticipo

2. Persona jurídica

- Orden de compra a través de fax o mail
- Contrato impreso y firmas autorizadas
- Copia del documento de identidad
- Copia del RUT
- Copia de NIT
- Cámara y comercio

Para comenzar el cliente debe hacer una solicitud de reservación por escrito donde incluya: el contenido, perfil y objetivo del evento y espera respuesta del establecimiento cinco días hábiles. Si es el caso que la solicitud del cliente no se formalice, es porque no tiene claro el motivo del evento que quiere realizar y el asesor de mercadeo y ventas prefiere no formalizar con ese cliente; en ese momento se finaliza el servicio.

Al formalizar la solicitud ya se comienzan a definir otras necesidades para la realización del evento como los recursos técnicos, sonido iluminación y video.

Ya definidos el paso a seguir es hacer la cotización esta depende de:

- Si el cliente se encarga de la barra
- Si el cliente se encarga de la taquilla
- Las dos anteriores

Al definir lo anteriormente nombrado el cliente lleva el Downtown 727 los requerimientos dependiendo, si es persona natural o jurídica, al anexar esos

papeles se programa la fecha y hora del evento (dependiendo las fechas libres que tenga el establecimiento). Se hace la firma del contrato de arrendamiento y el cliente da un anticipo según las políticas de pago que son:

- 20% Reserva o separación de escenario
- 30% Firma y legalización de tramites
- 50% 48 horas anticipo al evento

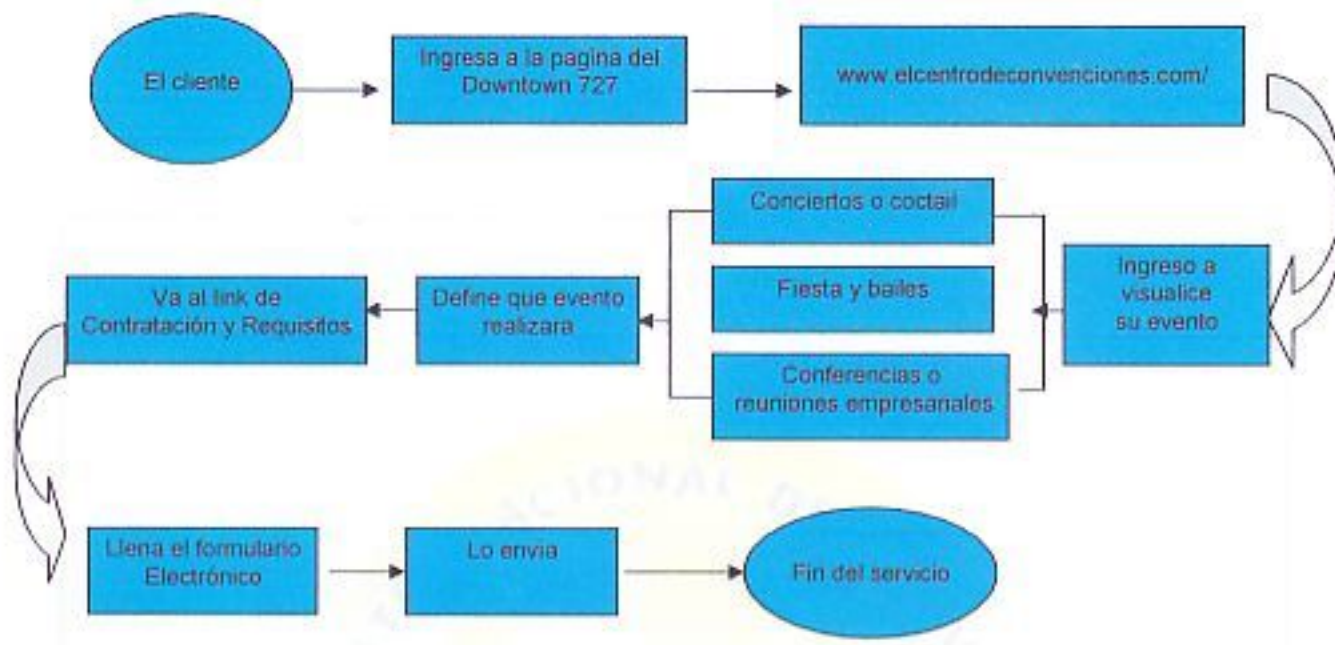
Para la preparación y realización, se hace la publicidad (flyers, afiches boletería) y pautas (prensa, radio, televisión); con un diseñador con el que el Downtown 727 dependiendo del evento, logos, manillas y otros; Contamos también con jefes de prensa con contactos para pautar en los medios, eso tiene un tiempo mas o menos de mes o mes y medio en que las personas sepan del evento; llega el día del evento, fin del servicio.



Grafica.



Internet



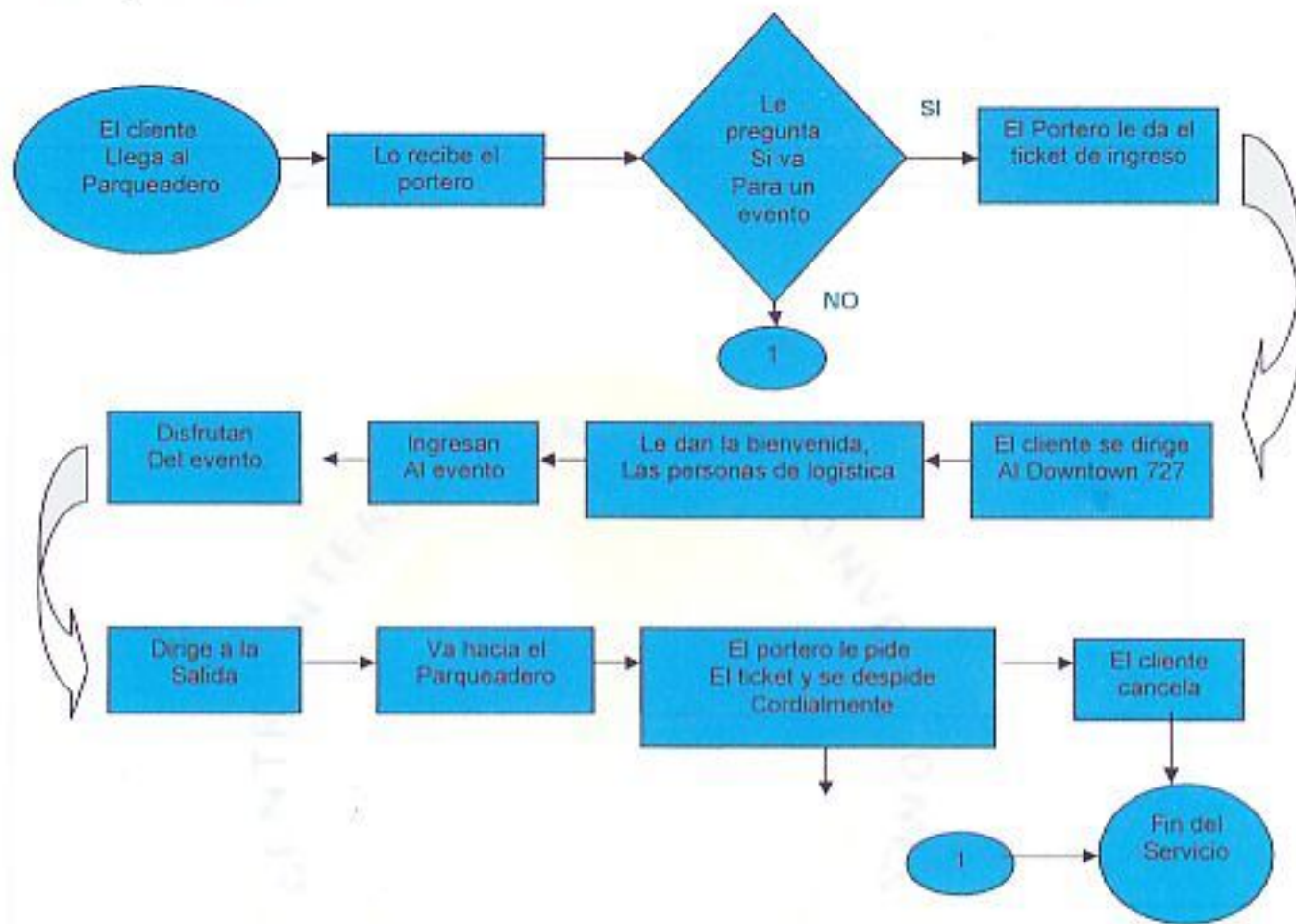
El cliente ingresa a la pagina del Downtown, ingresa a visualice su evento escoge el tipo de evento que quiere realizar; vuelve a menú, va a contratación y requisitos en donde se encuentra el reglamento general del escenario y un formulario que la persona interesada en realizar el evento lo llena y lo envia.

La persona en los días siguientes recibe la llamada de la recepcionista que le va dar una cita para que hable con el asesor de ventas y pueda realizar su evento.

Grafica



Parqueadero



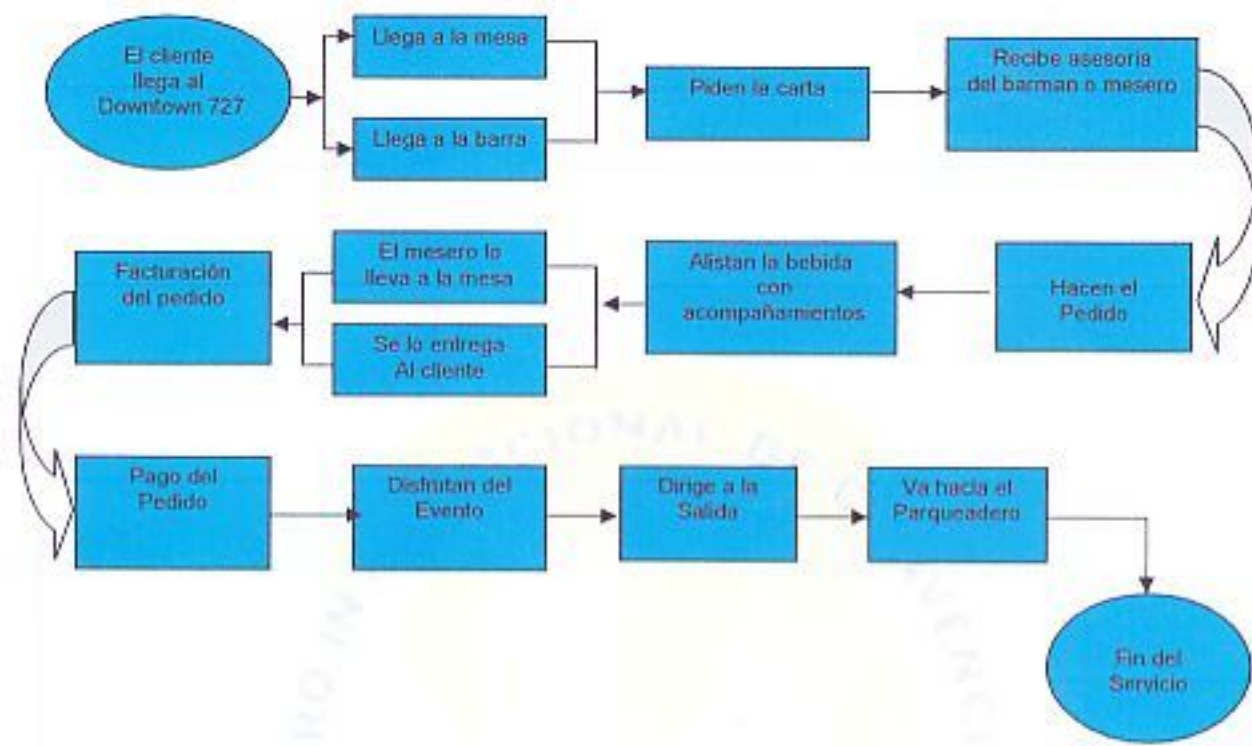
En el Downtown 727 tenemos alianzas estratégicas para la comodidad de sus usuarios con un parqueadero frente de la locación, (Residencias Tequendama) con capacidad para 1,000 vehículos. Además brinda el servicio de taxis con la compañía de tele Cooper un servicio garantizado con tarifas reguladas las 24 horas.

El ingreso a estos parqueaderos es solamente para uso exclusivo de las personas que deseen disfrutar de nuestra variedad de eventos.

Grafica



Ciente llega al Downtown 727

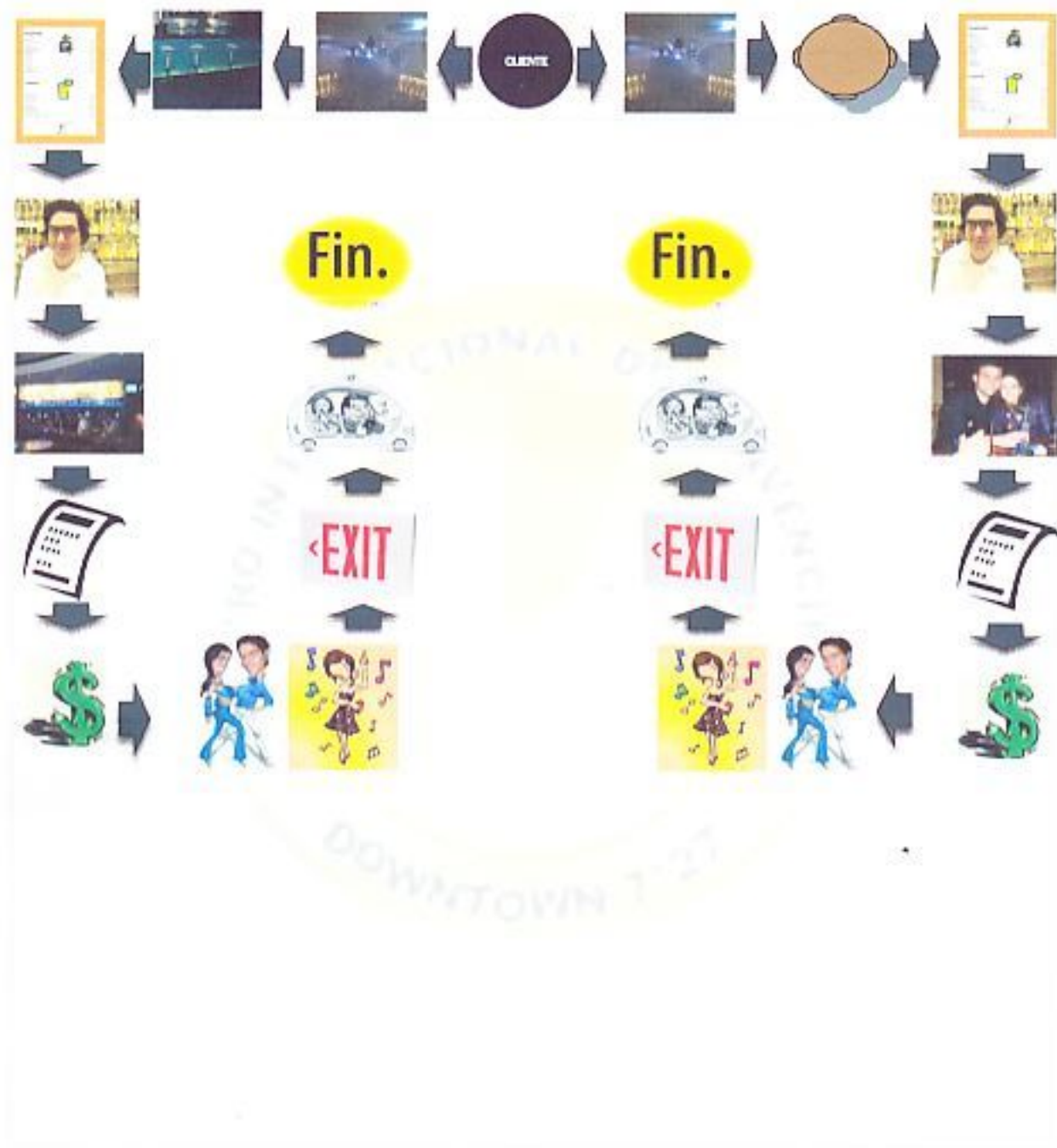


Un momento de verdad que es muy importante, es cuando el cliente va al Downtown 727, pues es en donde el cliente tiene contacto directo con el establecimiento.

En este momento el cliente toma la decisión de entrar a disfrutar de un evento, Ingresa al Downtown 727 y escoger la mesa o a la barra, en la cual es atendido por un mesero o barman, el cual ofrece la carta; si el cliente no sabe que escoger, pide la asesoría directa para ayudarse y tomar una buena decisión.

El cliente hace el pedido, en la barra alistan la bebida con sus respectivos acompañamientos, el mesero lleva el pedido a la mesa, o lo entrega al barman en la barra hace la factura, el cliente realiza el pago; disfrutan del evento.

Grafica



NATURALEZA DEL SERVICIO

ORIGEN

Servicios Ligados al producto

	FISICOS	FUNCIONALES		PSICOLOGICOS
		COMERCIALES	FINANCIEROS	
PROVEEDORES	Bebidas: -Con alcohol, -Sin alcohol, -energizantes Alimentos: Sándwiches Snacks	Se busca el Proveedor de la mejor calidad, precio, con Cumplimiento y Puntualidad en la Distribución.	La cancelación de los productos se hace 8 o 15 días, después de entrega dependiendo del proveedor. Días: Martes y jueves 2 a 5 PM	-Productos de Calidad con sus Respective sellos y etiquetas. -Buena imagen -Variedad de Marcas

Nuestros proveedores son muy importantes para la organización y realización de nuestros eventos, porque son los que nos abastecen de productos necesarios de la mejor calidad y al mejor precio, con un buen cumplimiento y puntualidad en la entrega de pedidos para suplir las necesidades de nuestros clientes a la hora de disfrutar de nuestros eventos. Contamos también con una gran variedad de marcas para el gusto de nuestros consumidores.

ORIGEN

Servicios Ligados al establecimiento

ESTABLECIMIENTO	FISICOS	FUNCIONALES		PSICOLOGICOS
		COMERCIALES	FINANCIEROS	
	Espacios que están distribuidos a lo largo y ancho de 1.700 metros cuadrados. Su temática decorativa evoca una cultura precolombina combinada con instrumentos musicales. Cuenta con un lobby con estación y barras de servicio. Auditorio principal.	Cumple con las normas de seguridad, empresa de logística afiliada a la Epae. Cuenta con un personal de limpieza en todas las áreas comunes, así como en pasillos, vestíbulos y lobby.	Para cancelar los eventos recibimos tarjetas de crédito o en efectivo. Para el consumo en eventos el pago puede ser: Efectivo, Tarjeta de crédito, Cheques de Sodexho pass.	Buena imagen Accesibilidad Ambientación Calidad.

Ofrecemos celebraciones especiales a las empresas, universidades, colegios y empresarios, para ello contamos con una planta física con espacios a lo largo y ancho de 1.700 metros cuadrados, su temática decorativa evoca la cultura de nuestros antepasados con una muestra precolombina, contamos con lobby, barras de servicio, estaciones de café, este ambiente se complementa con el área de alimentos bebidas la cual estará disponible si su evento lo requiere. Para terminar el recorrido encontramos una escalera victoriana que lleva a nuestro auditorio principal, equipado con los recursos mas avanzados de audio iluminación y video.

Lograr eficiencia en la realización de eventos culturales, sociales, así como los congresos y convenciones que se realicen y satisfaga plenamente a los usuarios de nuestros servicios.

ORIGEN

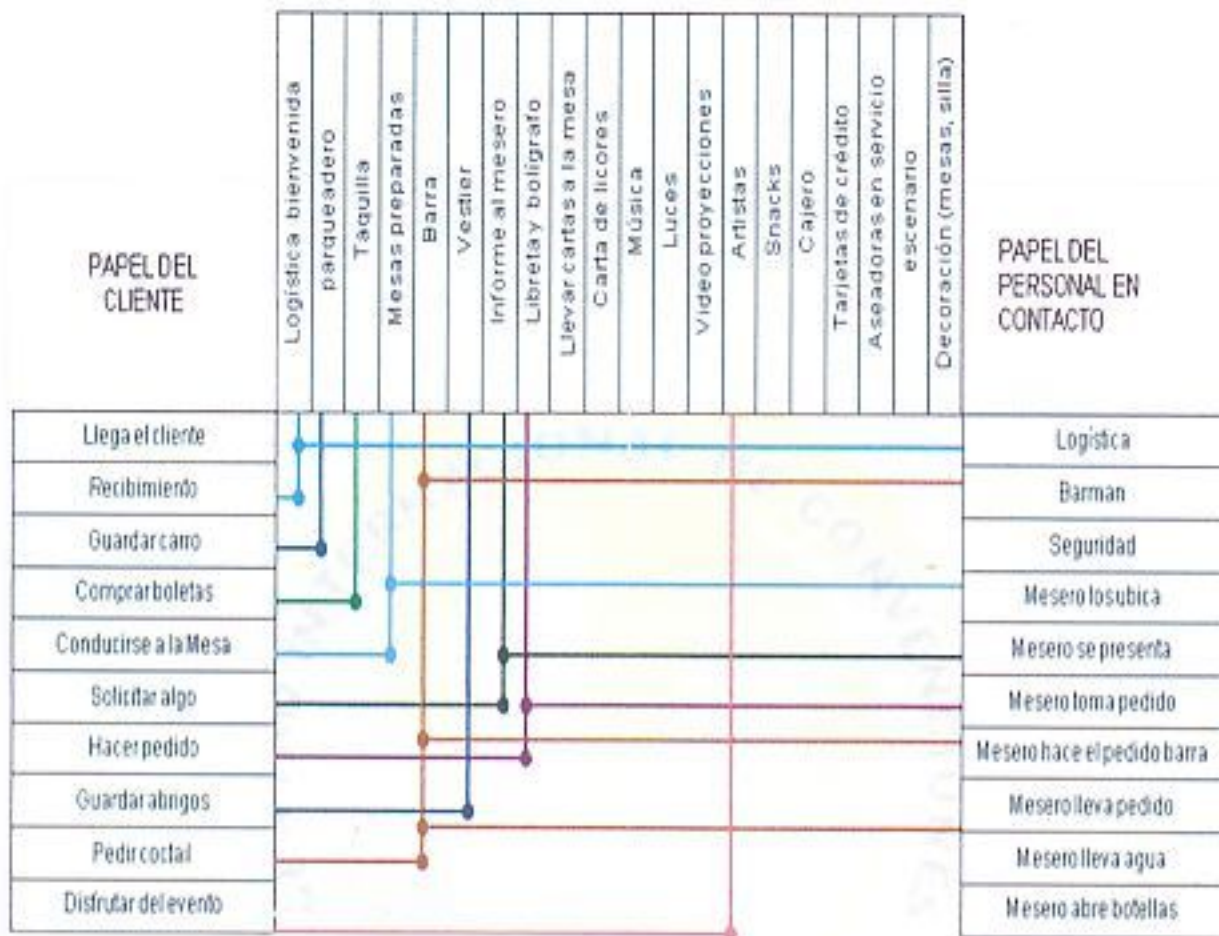
Servicios Ligados al personal

PERSONAL	FISICOS	FUNCIONALES		PSICOLOGICOS
		FINANCIEROS	COMERCIALES	
	Experiencia sin importar la edad, hombres (mujeres 18 a 30 años). Manejo en Alimentos, bebidas, Mesa y bar y Protocolo (logística)	Buena presentación Adecuado # de Personas dependiendo del Evento.	-Planta: Salarios y Prestación de Serv. -Freelance: Pago de turno Meseros, aseo, Logística. Se ofrece refrigerio, Almuerzo (horas).	Tienen la disposición Adecuada, para la realización de los diferentes eventos. Experiencia Confianza Amabilidad Cordialidad

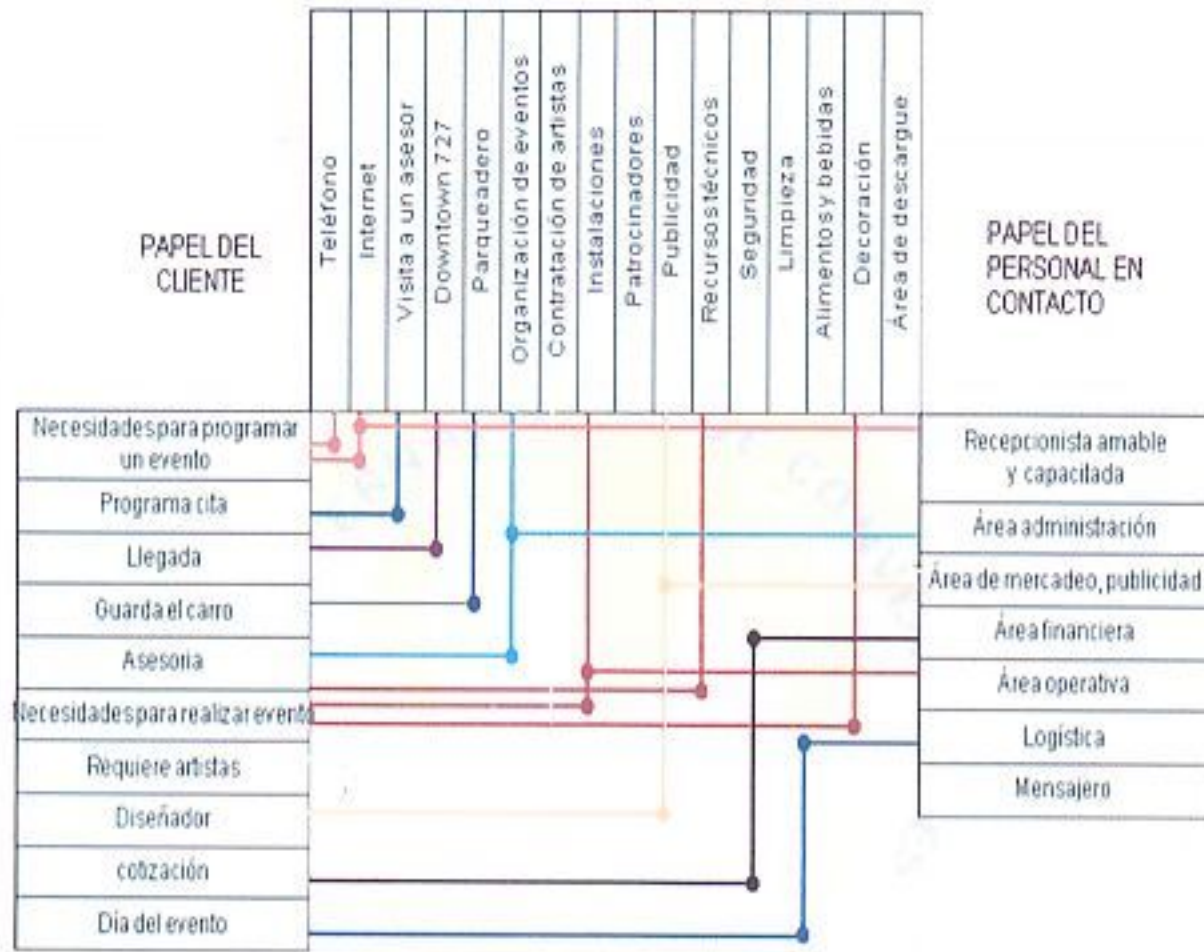
Cuadro flujo del servicio

ANTES DE LA COMPRA		DURANTE LA COMPRA	DESPUES DE LA COMPRA
FUERA DEL DOWNTOWN 727	DENTRO DEL DOWNTOWN 727		
Parqueadero Internet: -Información Servicio al cliente: -Cita previa -Accesibilidad a las instalaciones. -Revistas -Paginas amarillas -Pautas	Limpieza, seguridad Base de datos Ambientación Amplio Señalización Recursos técnicos Localización -Imagen y calidad Flyers y fotos de Eventos realizados.	-Atención al cliente -Información específica de eventos Precios Fechas libres Formas de pago -Contrato de alquiler -Cotizaciones de Artistas nacionales e internacionales.	-Facturación -Encuesta de satisfacción al Cliente.

• Servucción Del Servicio En Un Evento



• Servucción De Servicio Para La Realización De Un Evento



CAPITULO III – IDENTIFICACION DEL CLIENTE

Cliente objetivo

Organización de eventos sociales y entretenimiento va dirigido mujeres y hombres con capacidad económica, como empresas, fundaciones, universidades, colegios.

Cliente potencial

Quien busca alguna información para la realización de un evento, servicio y/o producto, ya sea para alquilar, cotizar o informarse del mismo.

Para el centro de eventos y convenciones el cliente potencial es de vital importancia, ya que es un cliente que ha llegado por iniciativa propia y que está satisfecho en aproximadamente el 50% de lo que busca, cumpliendo con la necesidad de participar en reconocer e informarse, estableciendo una buena comunicación entre cliente y el establecimiento.

Al captar al cliente potencial solo nos restaría satisfacer la necesidad del cliente, ya sea entregando las herramientas necesarias (información, teléfonos, e-mail) para una posible visita y cerrar el proceso de arrendamiento.

Cliente real

Es aquel que tiene a su disposición un sitio donde pueda realizar todo tipo de evento de buena calidad y con la mejor producción, satisface su necesidad (precio, infraestructura, imagen, calidad) por tal motivo va creando una lealtad hacia nuestro establecimiento.

- Cliente Persona Natural: personas naturales ya sean nacionales e internacionales, de estratos 4, 5 y 6, hombres y mujeres.
- Cliente Grupos:
 - a) Empresas: en donde el número de empleados es grande, hombres y mujeres.
 - b) Universidades: estas son privadas o públicas de estrato 3, 4, 5 y 6.
 - c) Colegios: estos son privados o públicos con capacidad económica para la realización de eventos.
- Clientes Persona Jurídica: Patrocinadores o pautadores de marcas grandes y reconocidas que requieran un espacio para lanzamientos de productos o capacitación al personal.
- Clientes Agencia de publicidad: Son intermediarios para la realización de eventos, no se entiende con el cliente final si no con la agencia.

SEGMENTACION

Organización de eventos sociales y de entretenimiento

Edad	Personas entre 18 y 61 años
Género	Masculino y femenino
Ocupación	Empresarios, Profesores y Profesionales
Nivel adquisitivo	Medio/Alto
Instituciones	Empresas, universidades y otras
Estado civil	Solteros, casados, viudo o divorciado
Nacionalidad	Colombianos y otros
Tipo de evento	Conciertos, corporativos y otros

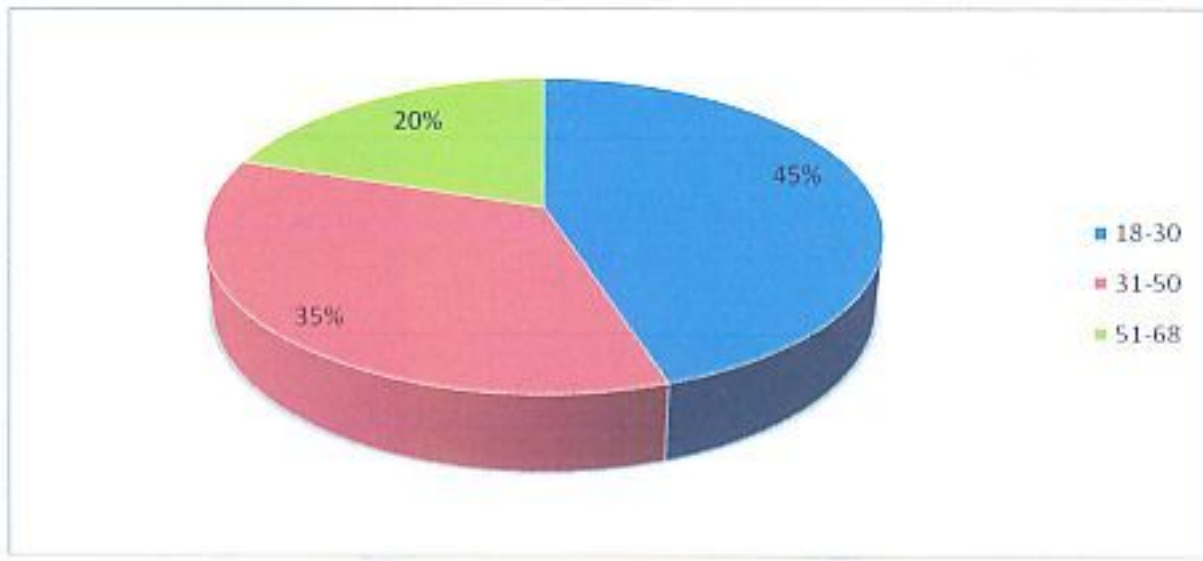
- Cliente Persona Natural: personas naturales ya sean nacionales e internacionales, de estratos 4, 5 y 6, hombres y mujeres.
- Cliente Grupos:
 - a) Empresas: en donde el número de empleados es grande, hombres y mujeres.
 - b) Universidades: estas son privadas o públicas de estrato 3, 4, 5 y 6.
 - c) Colegios: estos son privados o públicos con capacidad económica para la realización de eventos.
- Clientes Persona Jurídica: Patrocinadores o pautadores de marcas grandes y reconocidas que requieran un espacio para lanzamientos de productos o capacitación al personal.
- Clientes Agencia de publicidad: Son intermediarios para la realización de eventos, no se entiende con el cliente final si no con la agencia.

SEGMENTACION

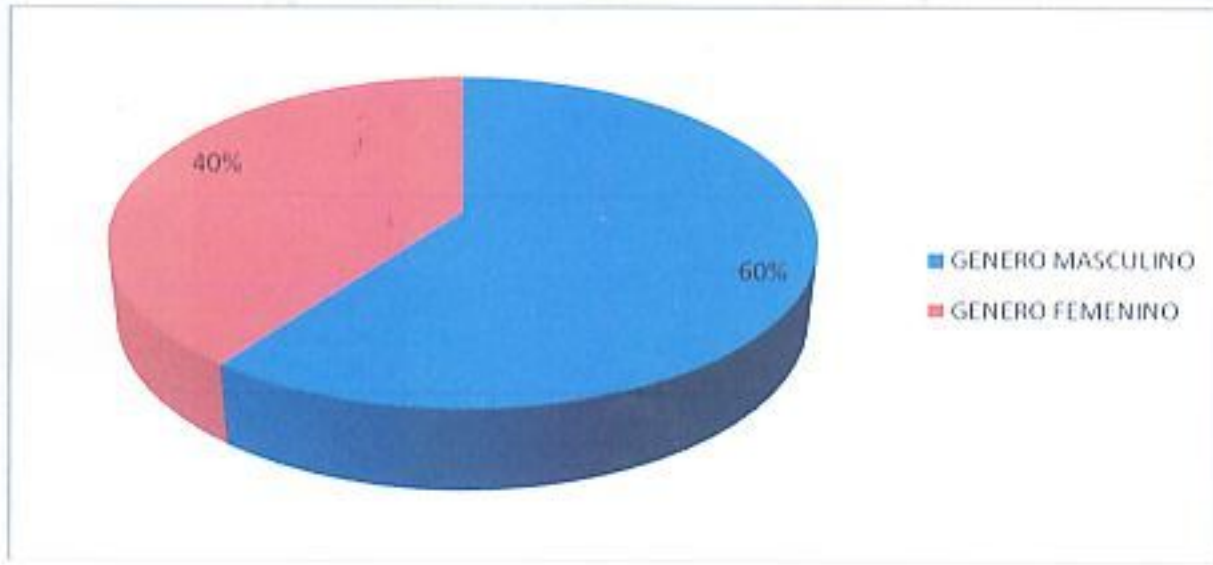
Organización de eventos sociales y de entretenimiento

Edad	Personas entre 18 y 61 años
Género	Masculino y femenino
Ocupación	Empresarios, Profesores y Profesionales
Nivel adquisitivo	Medio/Alto
Instituciones	Empresas, universidades y otras
Estado civil	Solteros, casados, viudo o divorciado
Nacionalidad	Colombianos y otros
Tipo de evento	Conciertos, corporativos y otros

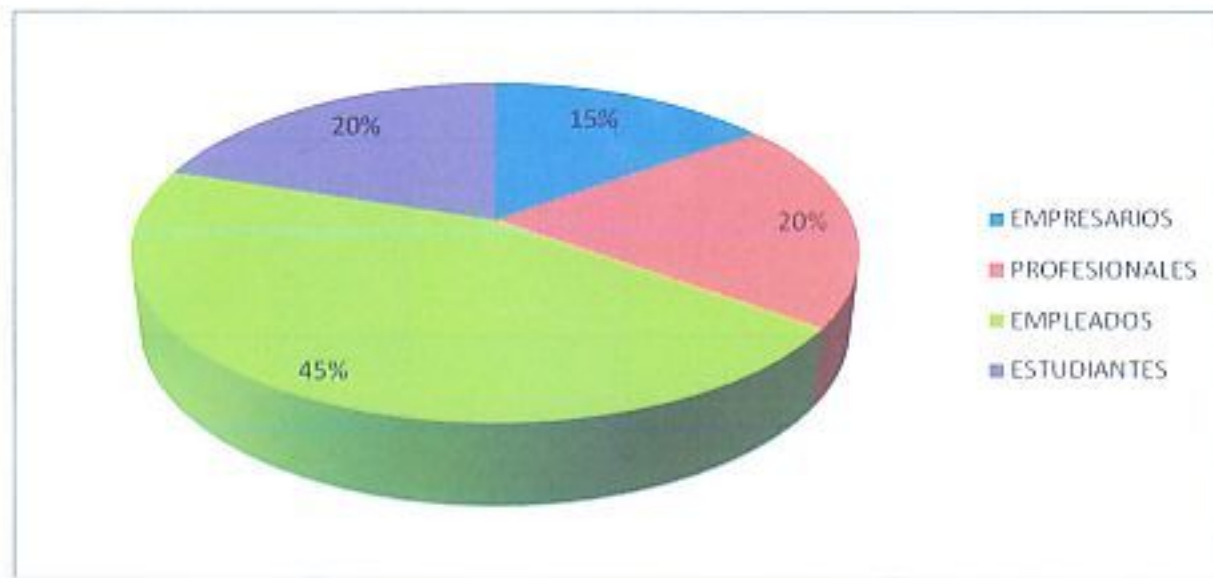
EDAD



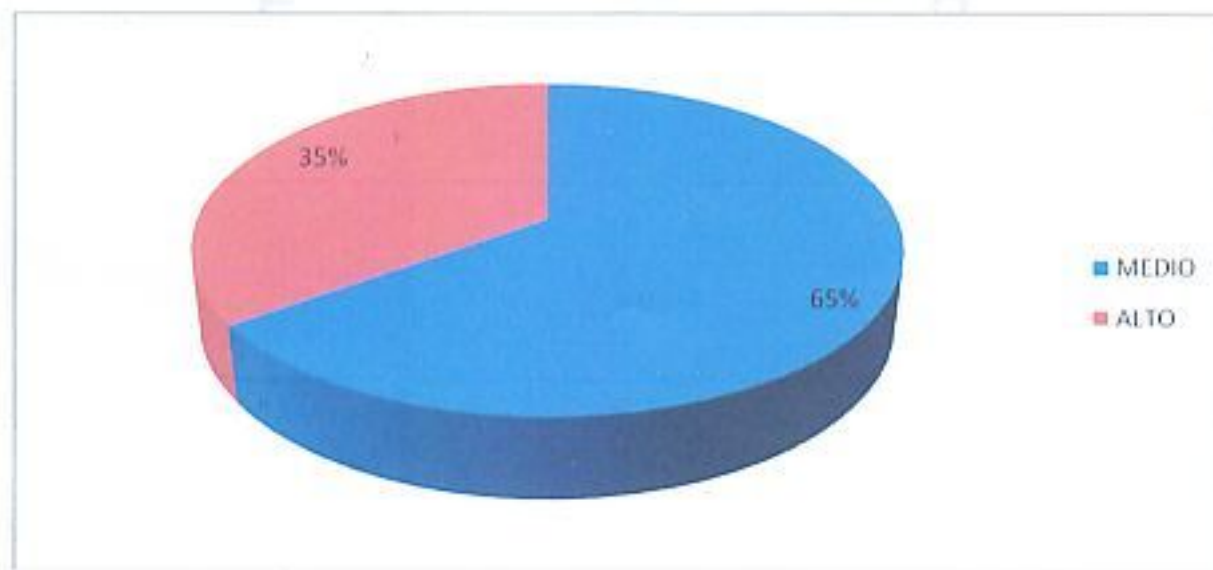
GENERO



OCUPACION

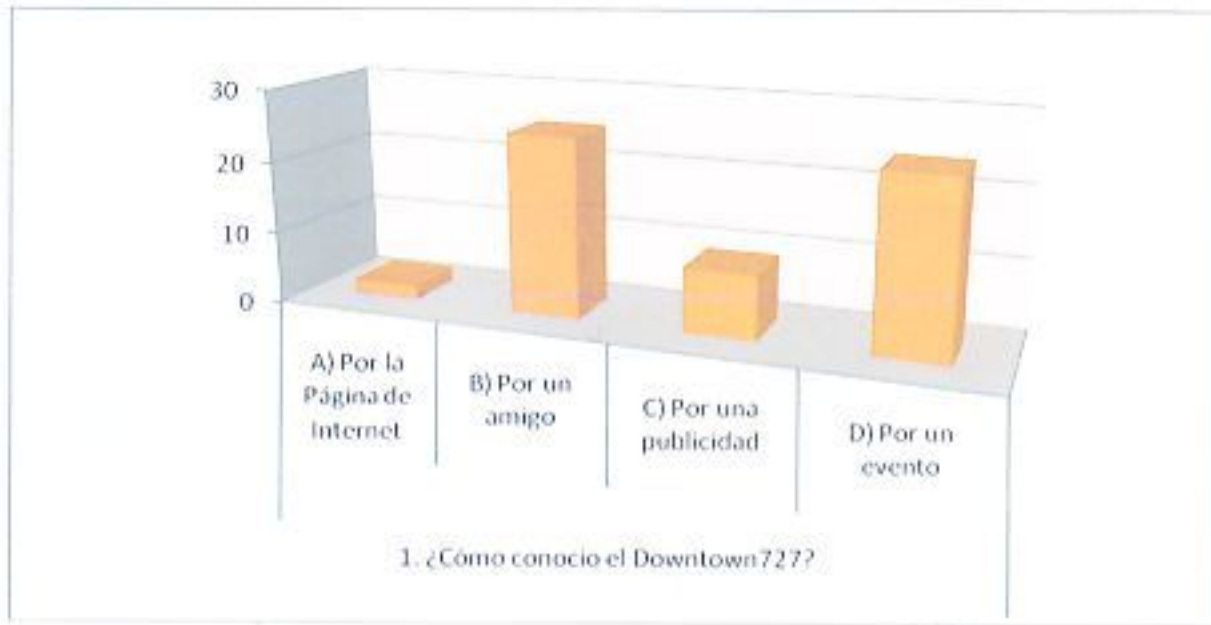


NIVEL ADQUISITIVO



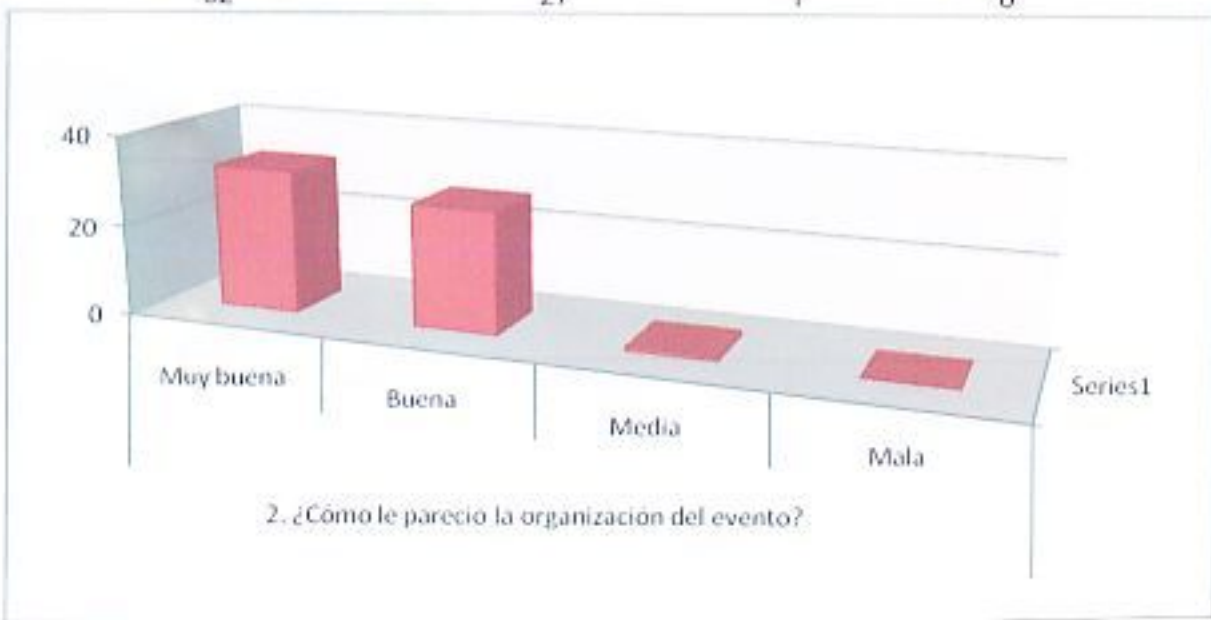
1. ¿Cómo conoció el Downtown727?

A) Por la Página de Internet	B) Por un amigo	C) Por una publicidad	D) Por un evento
2	25	9	24



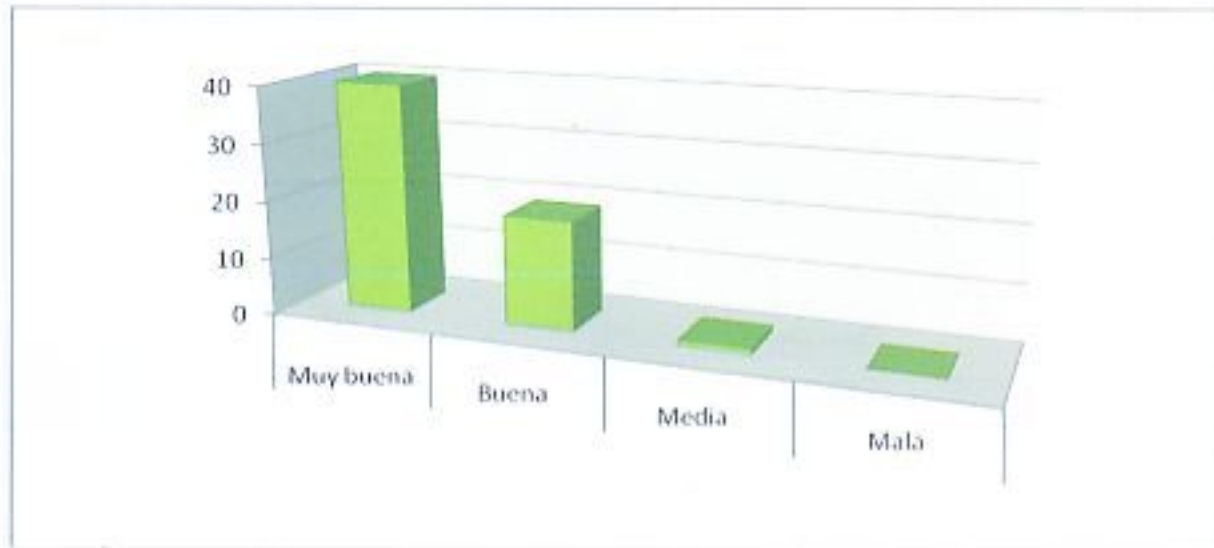
2. ¿Cómo le pareció la organización del evento?

Muy buena	Buena	Media	Mala
32	27	1	0



3. ¿Profesionalidad del servicio?

Muy buena	Buena	Media	Mala
40	19	1	0



4. ¿Les gusto la música?

Muy buena	Buena	Media	Mala
37	23	0	0

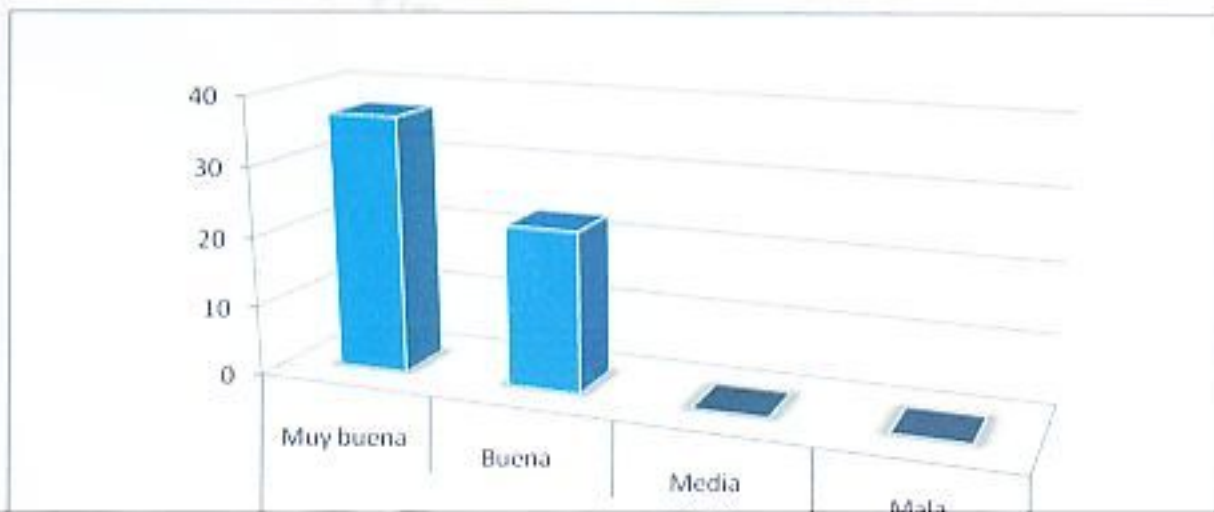
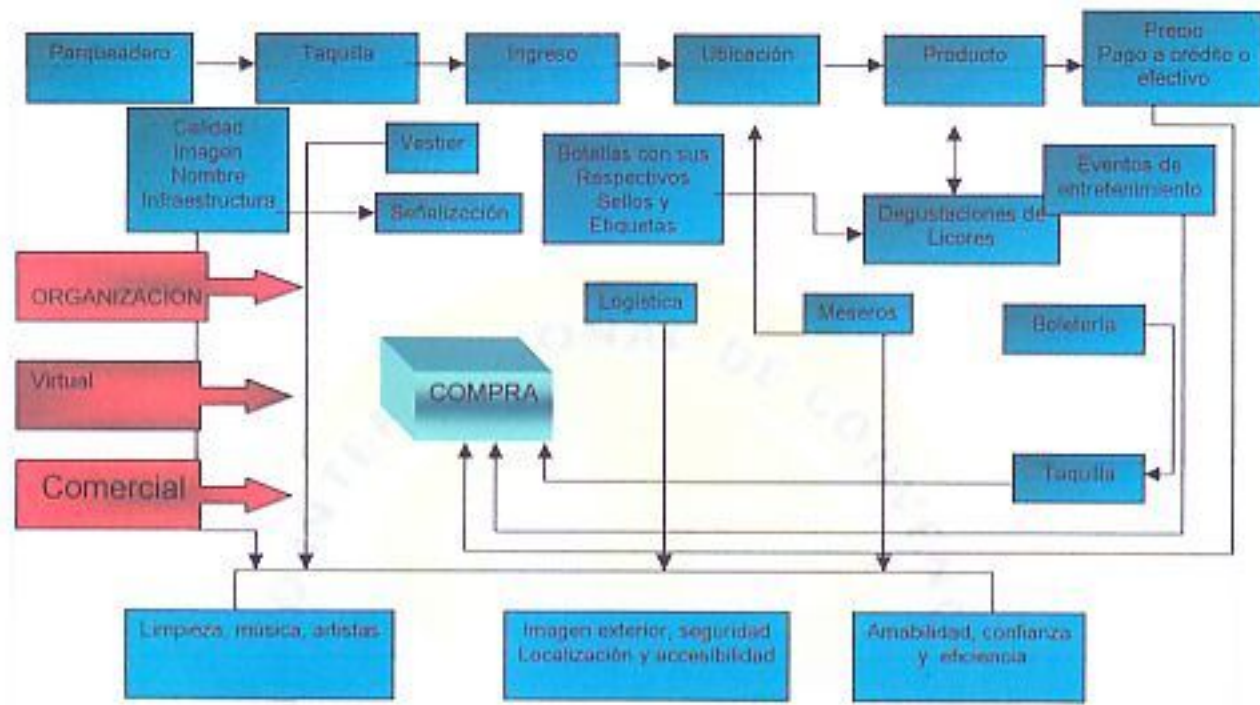


Grafico de servicio con identificación en puntos críticos (2)



ANALISIS FLUJO DEL SERVICIO

Fuera del Downtown 727

- Parquaderos autorizados tenemos alianzas estratégicas para la comodidad de nuestros usuarios con parquaderos al frente a la locación con capacidad par 1.000 vehículos, además se brinda el servicio de taxis con la compañía tele Cooper, un servicio garantizado con tarifas reguladas las 24 horas.
- Contamos con información por vía Internet, servicio al cliente para programar una cita previa y tener accesibilidad a nuestras instalaciones para la planeación de la realización de eventos.

- Pautamos en radio, televisión y prensa como: paginas amarillas, guía del ocio, plan B entre otros.

Dentro del establecimiento

- Limpieza

Todos los empleados están pendientes de conservar el establecimiento lo mas limpio posible y no dejar en las mesas botellas desocupadas y vasos sucios encima.

- Seguridad

El establecimiento cuenta con una empresa de seguridad afiliada ala Epae (plan de contingencia y emergencia).

- Señalización

El establecimiento cuenta con indicadores de salidas de emergencia, baños y barras.

- Imagen y calidad

El establecimiento cuenta con ambientación acorde al evento que se realice en ese momento.

- Base de datos

Cuenta con extensa lista de Empresas, Universidades privadas y publicas, Clubes, Colegios y particulares.

Durante la compra

• Atención al cliente

Cuenta con un personal idóneo con excelente disposición en el servicio.

• Información específica del evento

Precios son equivalentes a la competencia.

Fechas libres, el establecimiento tiene un calendario de las fechas en las que se pueden realizar eventos que requiera el cliente.

Formas de pago, para el pago de un evento reciben efectivo o tarjeta de crédito.

Después de la compra

Lamar al cliente y se le hace una encuesta de satisfacción.

Formato De quejas y reclamos

Su opinión es muy importante para nosotros, por favor cuéntenos como fue su experiencia en el Downtown 727.

Datos

Fecha

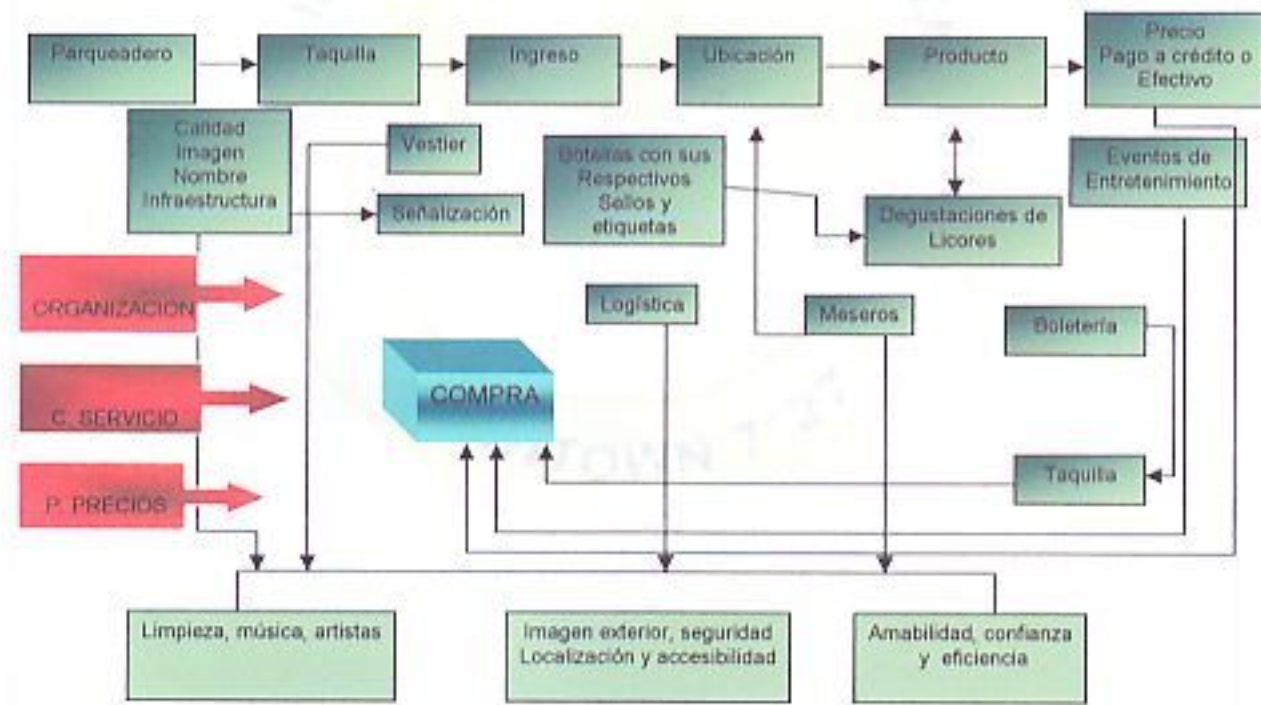
Hora

Nombre

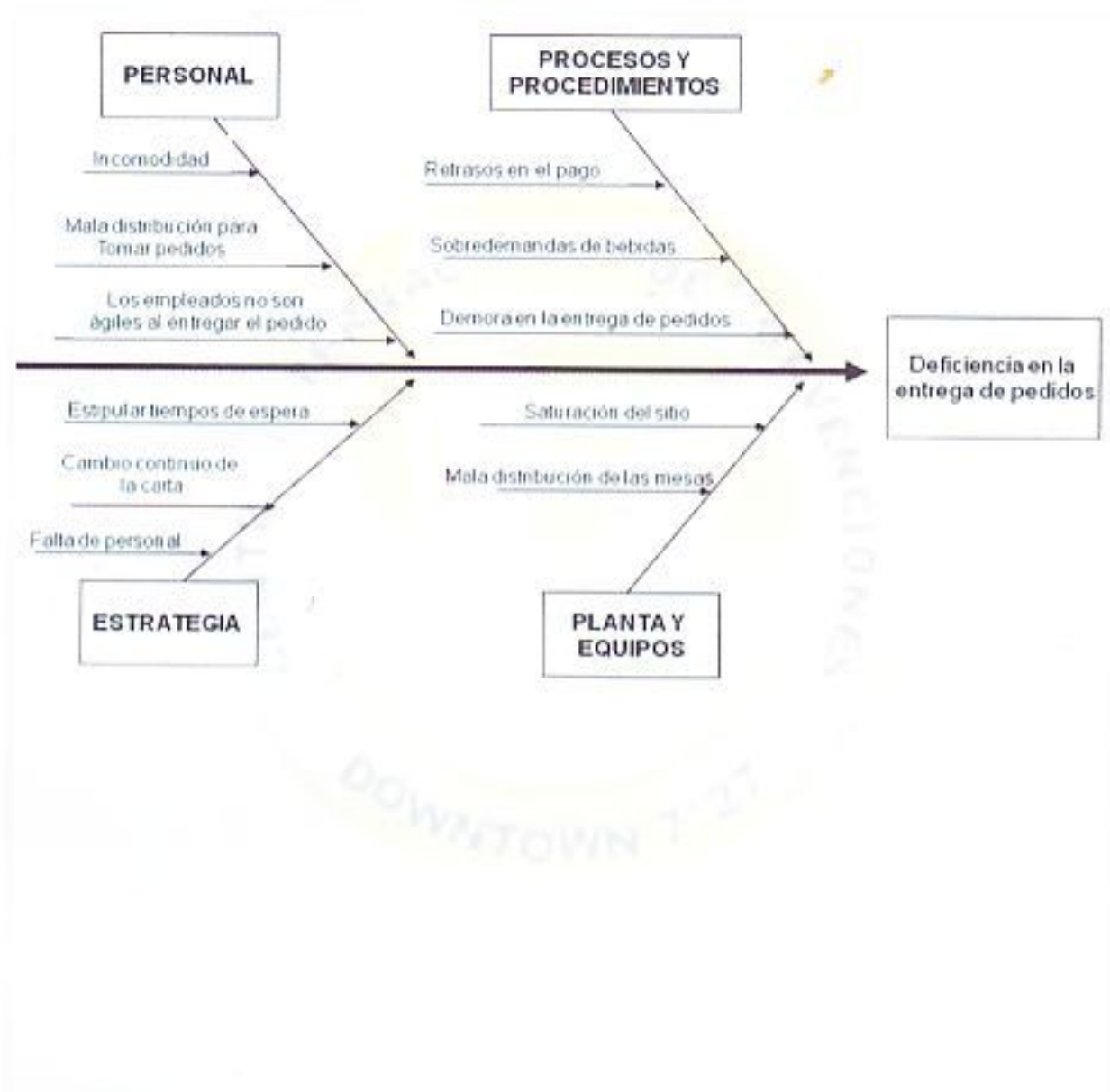
CAPITULO IV - PLANEACION ESTRATEGICA

- Mejoramiento continuo del servicio al cliente
- Ampliación de los servicios post-venta
- Estimulos y obsequios para clientes especiales
- Gestión para consecución de artistas, con evento sorpresa

Grafico del Servicio al Cliente con Identificación en puntos Criticos



Cuadro de causa y efecto



Análisis Cuadro DOFA

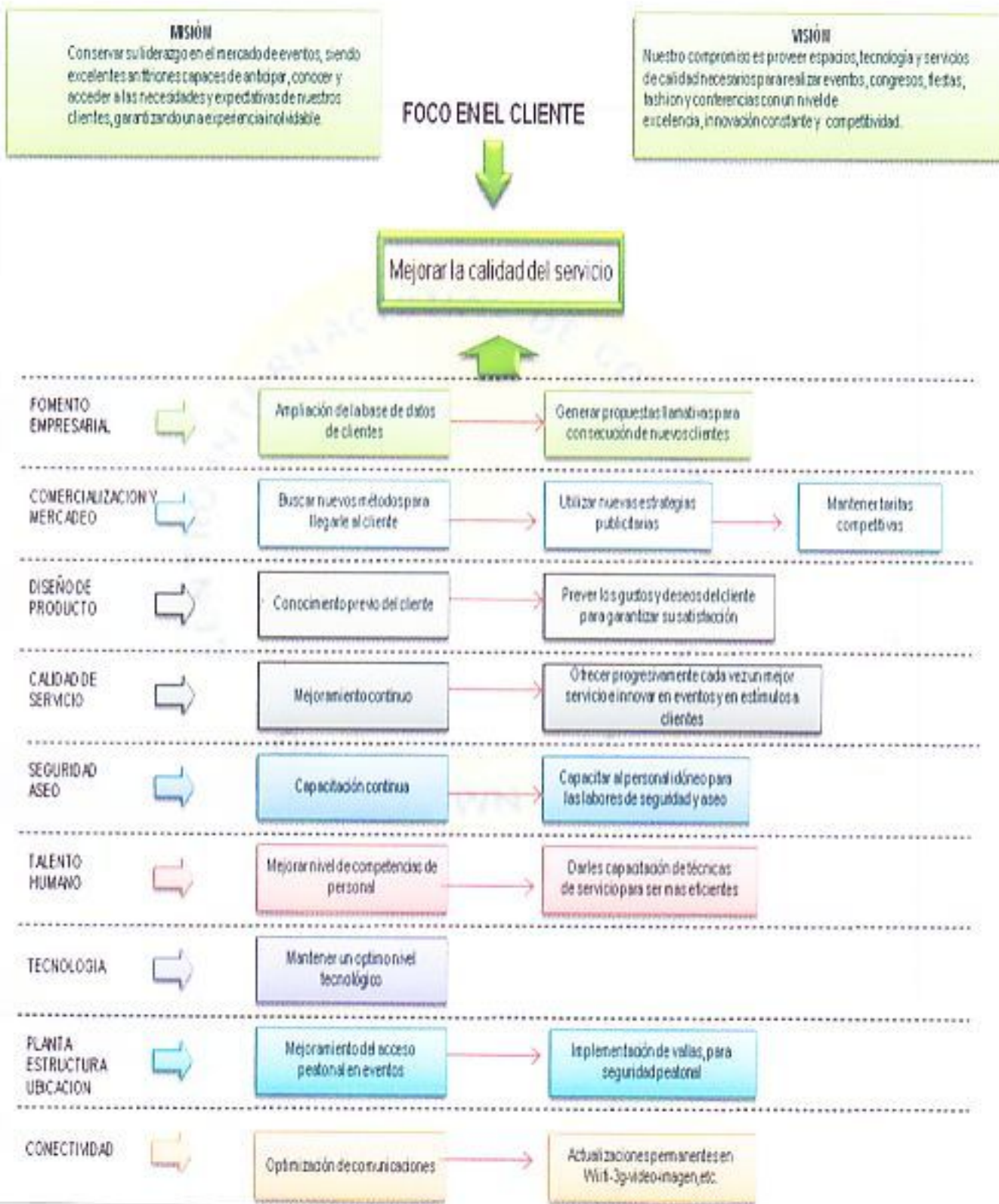
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FOMENTO EMPRESARIAL	<ul style="list-style-type: none"> -Personal de logística afiliado a la Epae. -Calidad del servicio -Variedad y amplitud del portafolio de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> -La ubicación del sitio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Beneficio para que las empresas puedan realizar sus eventos, actividades capacitaciones. -Promueve el impulso de productos. -Cerca al Centro Internacional empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> -Políticas gubernamentales. - Constantes reformas tributarias que afectan el flujo de efectivo.
COMERCIALIZACION DEL MERCADO	<ul style="list-style-type: none"> -Organización de eventos sociales o de entretenimiento -Tarifas competitivas. -Diseñador para los eventos. -Acceso a artistas 	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de relación entre empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> -Medios de Comunicación -Asistencia a convenciones, congresos y eventos de interés cultural, político, social y económico. - Permanente asistencia de clientes influyentes en la economía. 	<ul style="list-style-type: none"> -Competencia desleal en el mercado
DISEÑO DEL PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> -Labor efectiva en la organización de todo tipo de eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad económica para la realización de un evento. 	<ul style="list-style-type: none"> -Posicionamiento en la realización de eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Cambia inesperado en los precios de los insumos en el mercado.
CALIDAD DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> -Productos de calidad (sellos y etiquetas) -Variedad de marcas. -Buen ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> -Agilidad del servicio. -Demora al entregar pedidos -Precios altos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Retorno de la inversión en corto tiempo. -Innovación. -Buen desarrollo de los eventos para aumentar los ingresos propios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sobrecostos en eventos. -Ausencia de mano de obra calificada - Demoras en entrega de proveedores de insumos

	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
SEGURIDAD Y ASEO	-Empleados capacitados para labores de seguridad y emergencias.	-Poco personal de aseo.	- Buena imagen corporativa del personal de seguridad, lo cual garantiza la comodidad de los clientes.	-Problemas de orden público. - Manifestaciones inesperadas en el sector del centro.
TALENTO HUMANO	-Personal con excelente disposición y atención al cliente.	-Manejo de conflictos. -Condiciones de contrato. - Tolerancia entre empleados	-Escenario perfecto donde se congregan distintas culturas, ritmos de vida, conformado por la banca, universidades, y sin número de oficinas que lo rodean.	-Crisis financiera. - Volatilidad del dólar frente al peso
TECNOLOGIA	Cuenta con un sistema completo de sonido, video y audio. -Nuevos equipos.	- Capacitación para manejo de equipos nuevos	-Beneficios para que las empresas puedan realizar sus eventos de capacitación.	-Leyes y regulaciones nuevas en cuanto al desarrollo tecnológico. -Violación Ley 60300 derechos de autor
PLANTA, INFRAESTRUCTURA ACCESO	-Su diseño arquitectónico clásico, sobrio y elegante. -Salones decorados. -Zonas de descargas	-No cuenta con parqueadero propio.	- Ventaja competitiva frente otras entidades competidoras, debida a la ubicación y calidad de servicio.	-Peatonalización en las calles.
CONECTIVIDAD	-Acceso de información detallada por la página o vía telefónica, Wi fi	-Congestión en las líneas.	- Captación adicional de clientes debido a la variedad de medios informáticos y de comunicación.	El crecimiento en la oferta para la realización de eventos es cada vez mas alta.

ESTRATEGIAS DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retorno de la inversión en corto tiempo. 2. Innovación. 3. Buen desarrollo de los eventos para aumentar los ingresos propios. 4. Beneficios para que las empresas puedan realizar sus eventos de capacitación e impulsar productos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevos competidores. 2. Competencia desleal. 3. Sobrecostos en eventos. 4. El crecimiento en la oferta para la realización de eventos es cada vez mas alta.
DEBILIDADES	DO	DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de conflictos. 2. Agilidad del servicio. 3. Demora al entregar pedidos. 4. Poco personal de aseo. 5. Forma de contrato. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar mas a los empleados escuchándolos y en los eventos estar pendientes de los clientes. 2. A cada empleado asignarle un numero determinado de mesas. 3. Controlar mas el desempeño y eficiencia del empleado a la hora del evento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recurrir a mejores métodos de tolerancia entre ellos y capacitarlos mas para solución de problemas en eventos. 2. Darles capacitación de técnicas de servicio para que sean mas eficientes. 3. En los eventos masivos contratar mas personas. 4. Hacer evaluación de resultados.
FORTALEZAS	FO	FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal de logística afiliado a la Epae. 2. Organización de eventos sociales o de entretenimiento. 3. Acceso a artistas. 4. Empleados capacitados para labores de seguridad y emergencias. 5. Personal con excelente disposición y atención al cliente. 6. Máquinas y equipos de alta tecnología. 7. Su diseño arquitectónico clásico, sobrio y elegante. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar los beneficios que tiene el Downtown 727 para la realización de eventos para ampliar nuestra base de datos. 2. Nuevos y mejores equipos tecnológicos para el requerimiento de nuestros clientes según el evento que deseen. 3. Mantenerse como uno de los mejores en la realización de eventos, la mejor decoración y lo mejor en sonido iluminación y video. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar mas eventos con artistas cada vez mejores para complacer a nuestros clientes. 2. Endocar esfuerzos para mantener las mismas tarifas. 3. Por el conocimiento y experiencia en la realización de eventos, tanto en la parte de producción como en la decoración y servicio, esperamos seguir siendo uno de los preferidos a la hora de elegir para realizar cualquier tipo de evento.

MATRIZ CORRELACION – ESTRATEGIAS



CONCLUSIONES

Durante la ejecución de este trabajo, y al aplicar todas las técnicas de análisis y planeación estratégica, se fueron detallando punto a punto las razones del éxito del Centro de Convenciones Downtown 727, vimos como de una misión y visión se empezó a construir una entidad que hoy en día es líder en el mercado de eventos y espectáculos de entretenimiento de todo tipo, que ha logrado un alto posicionamiento entre el comercio de todos los sectores de la economía, se ha evidenciado la diversidad de campos que se pueden abarcar teniendo las herramientas y calidades humanas necesarias, y se han mantenido a raíz del trabajo continuo, mejoramiento permanente y calidad de crecimiento constante, teniendo claro siempre que el cliente es la prioridad y superando día a día el éxito anterior.

Puedo concluir que el Centro de Eventos y convenciones tiene como finalidad fundamental el beneficio, la comodidad de sus clientes a la hora de realizar un evento específico y proveerles todos los recursos para realizar dichas actividades, su ubicación también es clave para atraer a sus usuarios, es un escenario perfecto donde se congregan distintas culturas e incluso ritmos de vida, se convierte en el corazón de la ciudad, es un punto ideal para el desarrollo de las ideas y crecimiento de sus clientes.

Dedicados al servicio de fiestas eventos no solo para jóvenes si no también para firmas potenciales de la zona a través de la producción de actividades corporativas, no solo les interesa una relación económica con sus clientes sino

también como amigos para crear nuevos y mejores proyectos para la satisfacción de los mismos, tienen profesionalismos y trayectoria en el medio.

En el proceso de ejecución y análisis pudimos plantear unas debilidades y deficiencias en la prestación del servicio, las cuales son un riesgo inherente en la actividad de eventos y entretenimiento debido al manejo de personal y segregación de funciones. Partiendo de estas debilidades se plantearon alternativas y sugerencias para mitigar esta clase de riesgos y debilidades que afectan la prestación eficiente del servicio, y comprometen la imagen frente a nuestros clientes, con lo cual se concientiza al personal sobre la prioridad en la satisfacción al cliente y la calidad del servicio.

De igual forma la planificación, producción y explotación de lo que será el evento, es de vital importancia para el Centro de eventos y Convenciones Downtown 727, definiendo así el objetivo del acto, que se espera obtener, con que medios se cuenta, la audiencia prevista, y todas las especificaciones necesarias para llevar a cabo el acto y definir con claridad todos los objetivos. También cuentan con planes alternativos para situaciones imprevistas, personal de relevo en caso de ausencia o inconvenientes de los seleccionados.

BIBLIOGRAFIA

<http://www.centrodeeventosyconvenciones.com>

Código de Comercio, LEGIS, 2007

Manual del Usuario y Servicio Downtown 727

