

Introducción.

El contenido de este trabajo representa la forma teórica con la cual se lleva a cabo la creación de una empresa de Servicios, es una recopilación de todo lo aprendido durante el curso de Mercadotecnia de Servicios que nos hace reflexionar sobre que, si no existe un servicio adecuado en nuestra empresa no sirve de nada levantar un negocio por que a corto plazo se vendrá abajo si no estamos preparados para rescatar un Servicio.

Una empresa de Servicios, representa además del mero servicio, una mezcla de responsabilidades, preparación, los esfuerzos físicos y mentales y la constante actualización de las herramientas de trabajo.

Durante el transcurso de este proyecto daremos a conocer nuestros Objetivos, Visión y Misión; todo el desarrollo del trabajo se basa en una empresa que no tiene aún competencia en Aguascalientes y que creemos es un buen proyecto de inversión a Largo Plazo.

A pesar de que ha sido un servicio muy criticado esperamos que con nuestros sustentos teóricos y nuestra preparación y conocimiento dentro del sector de los Servicios nos lleve al éxito y que no solo tengamos una empresa sino varias en las que podamos desarrollar nuestras habilidades.

A continuación se muestra el desarrollo teórico de nuestro proyecto donde especificamos todo lo que se realizará en **Satisfaction Night Club**.

SATISFACTION NIGHT CLUB

El nombre de la empresa es por que buscamos que al pronunciarlo incite a la diversión y que haga referencia a la satisfacción de necesidades visuales.

Logotipo. El Logotipo es diseñado así por que el color plata da elegancia a cualquier cosa y el color Lila o morado hace referencia al sexo femenino y el nombre como ya dijimos se enfoca a la satisfacción visual.

Slogan.

La expresión Máxima de tus deseos

Misión

Somos una empresa joven dedicada a proporcionar diversión y entretenimiento a mujeres mayores de edad que buscan una nueva forma de divertirse.

Visión

Buscamos alcanzar un posicionamiento favorable en las personas del sexo femenino mayores de edad, cumpliendo con una buena imagen, rompiendo así los paradigmas de la sociedad mexicana.

Valores

- Respeto
- Honestidad
- Confiabilidad
- Compromiso
- Compañerismo

- Higiene
- Perseverancia
- Responsabilidad
- Amabilidad

Política de Calidad

Dado que somos una empresa que da entretenimiento a la población femenina mayor de edad principalmente y que deseamos tener un posicionamiento y buena imagen ofrecemos cursos de capacitación a los empleados en general a través de procesos de calidad que nos permitan dar un buen servicio.

2. Mercadotecnia

Análisis FODA

Fortalezas.

- No existe sector de servicios en este campo.
- La preferencia por estos espectáculos de mujeres va en aumento hoy en día.

Debilidades.

- Creencia negativa de la sociedad mexicana hacia el lugar en especial en Aguascalientes.
- La visita constante de Reglamentos y Salubridad.

Oportunidades.

- Únicos en el mercado
- Proyecto factible y rentable a Largo Plazo.

Amenazas.

- Surgimiento de la competencia directa.
- Creencias negativas hacia el lugar de parte de la sociedad.
- Desaprobación de la sociedad hacia el club.

Tipo de Servicio.

- Fundamental. Entretenimiento para la población del sexo femenino mayor de 18 años.
- Suplementario. Baile, música, show, bebidas, guardarropa, baños, rampa para discapacitados, valet parking, seguridad.

Características distintivas del servicio. Contamos con los servicios suplementarios ya mencionados además de membresías a cliente frecuente, área VIP, renta de strippers para despedidas de soltera, horarios amplios, fines de semana, higiénico, confiable, únicos en el estado de Aguascalientes.

Tipo de procesamiento del servicio. Se llevará a cabo el procesamiento de personas debido a que para que se realice el servicio indicado es necesario e indispensable que el cliente esté presente en el momento en que se proporciona el servicio.

Segmento de mercado. Mujeres mayores de 18 años de edad con nivel socioeconómico C+ que guste de divertirse en este tipo de lugares.

Beneficios para el cliente. Diversión y entretenimiento durante la noche con diversos bailes, amplio estacionamiento y seguridad en el lugar.

Nivel de confiabilidad. Las mujeres que asistan a Satisfaction Night Club se les garantiza el 100% de su satisfacción ya que contamos con hombres para todo tipo de gustos y gran variedad para el entretenimiento además de un buen ambiente.

Estrategia de precios. Precios basados en la satisfacción a través de precios movidos por los beneficios, es decir que el cliente pagará por el servicio que realmente requiere o solicita.

Precio del servicio. Debido a que nuestra población es de C+ el precio de nuestro servicio será de \$ 100.

Horario de prestación del servicio. El horario será Jueves, Viernes y Sábados de 10:00 p.m. a 4:00 a.m.

Evaluación del desempeño.

- ◆ Interna. A través de supervisores, cursos de capacitación para los empleados en general.
- ◆ Externa. A través de encuestas que serán entregadas a las clientas y se les pedirá que las depositen de forma anónima en un buzón de quejas y sugerencias.

Nivel de Contacto con el Cliente. Será de Alto contacto ya que el personal estará todo el tiempo con las clientas.

Medios de comunicación a utilizar. Espectaculares, Volantes, tarjetas de presentación, radio y cortesías.

3. Producción

Tipo de instalaciones. Un lugar amplio para una capacidad de 100 personas donde se prestará el servicio, un área dentro del lugar pero VIP, amplio estacionamiento para todas aquellas mujeres que tengan auto.

Tipo de equipo. Tecnología no tan avanzada como lo son: pantallas gigantes, sonido, pecera gigante, regaderas, mesas, sillas, bocinas, luces dentro del lugar, una barra para licores.

Esfuerzo mental. Alto debido a que se necesita un nivel de concentración alto tanto de los bailarines como de los meseros, y de todo el personal que labore en el club.

Esfuerzo físico. Considerable ya que se necesita tener movimiento constante toda la noche de los bailarines, meseros y de seguridad principalmente.

Clase de información y tecnología a utilizar. La información que se proporcionará será el nombre de los bailarines y meseros, el menú, bebidas, precios, cover, nombre del lugar.

Proceso de la prestación del servicio.

- Reservación
- Asignación de mesas
- Recepción y acomodo
- Atención de los meseros
- Presentación de los bailarines
- Proporcionar precio de bailes
- Comienzo del show

- Constante chequeo del servicio de los meseros
- Señalar la salida del club
- Entregar los autos o en su caso solicitar el servicio de taxi

4. Organización

Personalidad Jurídica. Sociedad Anónima de Capital Variable (S.A. de C.V.)

Organigrama.

Análisis de Puestos.

- Nombre del Puesto: Meseros
 - Categoría: c
 - Jornada Laboral: 9:00 p.m. – 5:00 a.m.
 - Reporta a: Jefe de Personal
 - Perfil del puesto: Persona responsable, con carisma, sexo masculino, edad de 21 a 26 años, ganas de trabajar, sin problemas de horario, atento.
 - Descripción Genérica del Puesto: su trabajo principal es atender a las mujeres que asistan a Satisfaction Night Club de la mejor manera posible, y sirviéndoles en todo lo que ellas requieran, dígase bebidas y snacks.
-
- Nombre del Puesto: Bailarines/Strippers
 - Categoría: A
 - Jornada Laboral: 9:00 p.m. – 5:00 a.m.
 - Reporta a Jefe de Personal
 - Perfil del Puesto: Habilidad para bailar, atractivos, guapos, carismáticos, sexo masculino, edad 23 – 27 años, desinhibidos, amable.
 - Descripción Genérica del Puesto: Bailar en una tarima dentro de Satisfaction Night Club y después si el cliente lo solicita pasar a su mesa a bailar o en cuarto privado, asistir a eventos especiales como despedidas de soltera.
-
- Nombre del Puesto: Cajera
 - Categoría: C
 - Jornada Laboral: 9:00 p.m. – 4:00 a.m.
 - Reporta a Jefe de Personal
 - Perfil del Puesto: Conocimientos básicos en computación, edad 22– 25 años, sexo femenino.
 - Descripción Genérica del Puesto: Recibir el dinero de las compras hechas ya sea de boleto o de bebidas.
-
- Nombre del Puesto: Barman
 - Categoría: B
 - Jornada Laboral: 9:00 p.m. – 4:00 a.m.
 - Reporta a Jefe de Personal
 - Perfil del Puesto: Experiencia mínima de 1 año, habilidad para hacer bebidas y atender al cliente, edad 23– 28 años, sexo masculino.
 - Descripción Genérica del Puesto: Preparar bebidas y servir las.
-
- Nombre del Puesto: Seguridad
 - Categoría: B
 - Jornada Laboral: 9:00 p.m. – 5:00 a.m.

- Reporta a Jefe de Personal
 - Perfil del Puesto: Serán solicitados a seguridad OMEGA
 - Descripción Genérica del Puesto: Vigilar el orden dentro y Fuera de Satisfaction Night Club.
-
- Nombre del Puesto: Valet Parking
 - Categoría: C
 - Jornada Laboral: 10:00 p.m. – 5:00 a.m.
 - Reporta a Jefe de Personal
 - Perfil del Puesto: Licencia para manejar, edad 23 – 26 años, sexo masculino, responsable, honrado y servicial.
 - Descripción Genérica del Puesto: Recibir a las clientas que lleven auto y acomodarlo en el estacionamiento.
-
- Nombre del Puesto: Intendencia
 - Categoría: D
 - Jornada Laboral: 6:00 p.m. a 10:00 p.m.
 - Reporta a Jefe de Personal
 - Perfil del Puesto: sexo indistinto, edad de 40–55 años
 - Descripción Genérica del Puesto: Hacer el aseo del lugar antes de comenzar el show.

Ubicación de la empresa. Salida a Zacatecas Km. 40 entronque a Villa Juárez.

Plano de las instalaciones. Mostrado en exposición

Diseño y ambientación de las instalaciones. Innovador.– cuenta con tecnología

innovadora y con un concepto del cual no existe competencia en Aguascalientes y crea una atmósfera de atracción.

5. Finanzas

Inversión inicial. \$ 2'000,000 MN.

Tiempo de recuperación de la inversión. 2 años.

Proyecto de crecimiento. En 5 años ampliar las instalaciones es decir crear un 2° piso para tener el área VIP y nuestro propio salón para despedidas de soltera.

Recursos Corporativos. Dado que somos una empresa S.A. de C.v. contamos con 4 socios que aportarán \$ 500,000 MN cada uno y las utilidades serán repartidas equitativamente entre los mismos después de haber pagado los sueldos correspondientes a los empleados.

2

GERENTE ADMINISTRATIVO

GERENTE DE FINANZAS

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS

GERENTE DE MERCADOTECNIA

DIRECCIÓN GENERAL

JEFE DE PERSONAL

SEGURIDAD

MESEROS

BAILARINES

INTENDENCIA

CAJERA