1. Comprobación de integrantes presentes ( 8:00 am )

Falta de cuórum

1. Comprobación de integrantes presentes ( 8:20 am )

Se comprueba asistencia:

Greivin Arredondo

Oscar Retana

Gerardo Meléndez

Sonia Robles

Diego Cambronero

Merita

Después de las 8:30

1. Lectura, revisión y clasificación de las quejas correspondientes a la semana anterior.
2. Tiempo para discusión y lanzamiento de propuestas de posibles soluciones para las quejas recibidas.
3. Revisión y análisis de las soluciones propuestas por los diferentes líderes.
4. Impresión y entrega de nuevas quejas a los presentes las cuales deben entregar 7 días después.
5. Invitada Betty Chef de cocina a las 10:30 am para tocar un tema importante que Gerencia tiene pendiente.

* Se inició la reunión con todos los integrantes a las 10:15 am.
* Se les dio una explicación de lo que realiza el comité de quejas, se les enseño los gráficos y se habló de los puntos de vista de lo que tienen pendiente por mejorar.
* Se habló que el tema de experiencia y la falta de personal con conocimiento.

Se invitó a reservas para tocar los temas a mejorar en ese departamento,

1. Revisión del programa del comité de servicio al cliente para posibles actualizaciones o cambios.
2. Presentación de propuestas para cambios de estatutos.

Definir entre Diego y Gerardo cual va responder por cada departamento para asignar las quejas específicamente y que sean tratadas de la mejor manera.

Se llegó al acuerdo de que Gerardo será el encargado de todo lo que tiene que ver con Servicio y Diego encargado con lo de operaciones.

1. Firma de Acta, confirmación de asistencia y finalización de la sesión.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Departamento** | **Firma** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |