

OBJETIVOS MÁTRIZ 7PS- STUDIO MJ

Los objetivos de esta matriz es analizar de manera integral las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa con el fin de diseñar estrategias efectivas que permitan mejorar la calidad del servicio, ampliar la base de clientes y fortalecer su posición competitiva en el mercado de servicios de uñas.

MATRIZ 7Ps



P	ASPECTOS CLAVE A CONSIDERAR	EJEMPLO APLICADO AL SERVICIO	ESTRATEGIAS Y PREGUNTAS GUÍA
Producto	Definir los servicios principales, beneficios y elementos diferenciales.	Servicio de manicure y pedicure con técnicas modernas y personalizadas, incluye bebidas de cortesía y asesoría de imagen.	¿Cómo podemos garantizar la calidad y servicio de los materiales? ¿Qué innovaciones podemos añadir para diferenciarnos?
Precio	Modelos de cobro, percepción de valor y accesibilidad.	Paquetes de belleza con precios escalonados (básico, premium, VIP) y promociones en temporadas especiales.	¿Cómo perciben las clientas la relación calidad-precio? ¿Qué precios manejan los competidores directos en la zona?
Plaza	Canales de acceso, horarios y conveniencia.	Local céntrico con fácil acceso, atención de lunes a domingo y opción de citas en línea.	Ofrecer reserva de citas a través de WhatsApp o Instagram. ¿Cuál es el canal idóneo para agendar citas (WhatsApp, Instagram)?
Promoción	Medios, mensajes y frecuencia de comunicación.	Campañas en Instagram mostrando resultados "antes y después", colaboraciones con influencers locales y promociones en fechas especiales.	¿Qué tan frecuente publica contenido en redes sociales? ¿Qué tono de comunicación conecta mejor con los usuarios: formal, informal o entretenido?
Personas	Perfil, capacitación y actitudes del personal.	Personal capacitado en nuevas tendencias de belleza, con trato cordial y personalizado.	¿Cómo medir la satisfacción de las clientas después de su visita? ¿Qué protocolos de higiene refuerzan la confianza?
Procesos	Flujo de atención y automatización.	Sistema de citas en línea, confirmación automática por WhatsApp y protocolos de higiene estandarizados.	¿Qué pasos se pueden automatizar sin perder el trato humano? ¿Dónde se generan retrasos o tiempos de espera?
Evidencias físicas	Señales tangibles que transmitan confianza y profesionalismo.	Instalaciones limpias y modernas, uniformes del personal, diplomas visibles y ambientación agradable.	¿Qué elementos visuales transmiten confianza y profesionalismo? ¿Qué recuerdos tangibles (tarjeta de fidelidad) refuerzan la experiencia?