

# تقرير تحليل مشاعر العملاء - مطعم xxxx

يغطي هذا التقرير تحليل 47 مراجعة للعملاء تم جمعها خلال آخر 360 يومًا.

## الملخص التنفيذي

يظهر التحليل أن مطعم xxxx يتمتع بنقاط قوة واضحة تتعلق بتنوع المنيو وجودة بعض الأصناف، مما يجذب قاعدة عملاء مخلصين. ومع ذلك، هناك تحديات ملحوظة تؤثر سلبًا على تجربة العملاء، تتجلى بشكل أساسي في تباين جودة الطعام بين الفروع، ومشاكل في النظافة، وضعف في خدمة العملاء في بعض المواقف. يشير معدل المشاعر السلبية إلى الحاجة الملحة لتركيز الإدارة على هذه الجوانب لتحسين رضا العملاء.

## مؤشرات سريعة

المؤشر	القيمة
عدد المراجعات التي تم تحليلها في الفترة	47
عدد المراجعات الكلي في قوئل	18536
تقييم قوئل الحالي من 5	4.3
نسبة المشاعر الإيجابية%	32%
نسبة المشاعر السلبية%	43%
نسبة المشاعر المحايدة%	25%
درجة الرضا الكلية من 10	(4.5 تشير إلى وجود مجال كبير للتحسين، خاصة مع تكرار المشكلات السلبية)

## نقاط القوة

- تنوع كبير ومميز في قائمة الطعام يشمل الشاورما، البرجر، المشاوي، البروستد، والعصائر.
- جودة وطعم الأكل جيدان في بعض الأصناف والفروع، خاصة الشاورما والبروستد والشيش طاووق.
- النظافة العامة للمكان في بعض الفروع، مما يوفر بيئة مريحة للعملاء.
- سرعة الخدمة في بعض الطلبات والتوصيل، وهو أمر محل تقدير العملاء.
- أداء بعض الموظفين المتميز والتعامل الراقي، مثل الموظف "مبارك" الذي تم الإشادة به.
- توافر المواقف في الفروع التي توفر مواقف تحت الأرض.

## نقاط الضعف

- تدهور أو عدم استقرار جودة الطعام في بعض الأوقات والفروع (أكل بارد، نيء، بايت، دهني بشكل مبالغ).
- مشاكل خطيرة في النظافة (وجود شعر في الطعام، سوء استخدام القفازات من قبل العمال).

- سوء خدمة العملاء وعدم الاحترافية في التعامل مع الشكاوى أو طلبات التبديل.
- نقص حاد في الجلسات الداخلية والمرافق (دورات مياه، مغاسل) في العديد من الفروع.
- تكرار حالات عدم اكتمال الطلبات، خاصة نقص أسياخ المشاوي في وجبات الصحن المشكل.
- اختلاف مستوى الجودة والخدمة بشكل كبير بين الفروع، مما يؤثر على سمعة المطعم ككل.
- رفض تقديم الخدمة للعملاء قبل وقت الإغلاق المعلن، مع سوء تعامل إداري.

## أهم الشكاوى المتكررة

- **الأكل البارد أو غير المطبوخ جيداً:** يشتكي العديد من العملاء من وصول وجبات باردة أو نيئة (خاصة البرجر والمشاوي)، مما يفسد تجربة تناول الطعام ويشكل قلقاً صحياً.
- **مشاكل النظافة الخطيرة:** تتكرر ملاحظات حول وجود شعر في الطعام أو عدم التزام العمال بقواعد النظافة الشخصية، مما يثير الاشمئزاز ويؤثر سلباً على ثقة العميل.
- **سوء خدمة العملاء وإدارة الشكاوى:** يتعرض العملاء لتعامل غير مهني عند تقديم الشكاوى، مع برود في الاستجابة أو توجيههم لجهات أخرى، بالإضافة إلى رفض الخدمة دون مبرر واضح.

## الكلمات والمواضيع المتكررة

أبرز الكلمات والمواضيع التي ظهرت في مراجعات العملاء هي:

- جودة الشاورما (دجاج/لحم)
- نظافة المكان/الطعام
- خدمة العملاء/الموظفين
- الأكل البارد/النيء/البات
- نقص الجلسات/المرافق
- تأخير الطلبات
- تنوع المنيو
- أسعار الوجبات
- مشاكل التوصيل/نقص الطلبات

## توصيات عملية للتحسين

- وضع معايير صارمة لمراقبة جودة الطعام وضمان تقديمه ساخناً ومطبوخاً تماماً، مع فحص دوري لمخزون المكونات.
- تشديد الرقابة على النظافة العامة للمطعم والموظفين، مع إعادة تدريب العمال على البروتوكولات الصحية الصارمة (خاصة استخدام القفازات).
- تطوير برنامج تدريبي شامل لموظفي خدمة العملاء وقسم المشاوي لتعزيز مهارات التعامل مع العملاء وحل الشكاوى بفعالية واحترافية.
- مراجعة تصميم الفروع التي تفتقر للجلسات والمرافق (مثل دورات المياه والمغاسل) لتحسين تجربة تناول الطعام بالمطعم.
- تطبيق نظام تدقيق فعال للطلبات قبل التسليم، لضمان اكتمالها وتطابقها مع طلب العميل، خاصة في الطلبات الخارجية.
- إجراء زيارات مفاجئة وتفتيش دوري لجميع الفروع لتوحيد معايير الجودة والخدمة ومعالجة التباينات بين الفروع.
- مراجعة سياسة تحديد أسعار المشروبات وبعض الوجبات لضمان تناسبها مع الجودة المقدمة وتوقعات العملاء.
- تفعيل قنوات تواصل واضحة وسريعة للعملاء للإبلاغ عن المشكلات والحصول على تعويض عادل عند حدوث أخطاء.

## الخلاصة العامة

يتمتع مطعم XXXX بسمعة جيدة وتنوع في الأطباق، إلا أن هناك حاجة ماسة لتركيز الإدارة على تحسين الجودة الشاملة وتوحيد مستوى الخدمة والنظافة عبر جميع الفروع. من خلال معالجة نقاط الضعف المذكورة، يمكن للمطعم استعادة ثقة العملاء وتعزيز مكانته في السوق.