

## Survey Summary and My Recommendations

Attached is the survey showing the combined results from both Mexican and US / Canadian Members

I have a few observations and some recommendations. Since this summary was not assigned to a committee to discuss, these recommendations only represent my opinion. You may choose to do nothing.

As I stated in my earlier memo, there is overall satisfaction with the club—that is very good to hear. I am disappointed in the overall lack of participation—80/250 members—32% participated. I did have one member state she never saw the survey, but I have no reason to believe that is consistent with other members. I still do not like Karinna's email distribution system and I think many frequently miss her emails, and she can sometimes make a mistake with her cut and paste. There are many emails which are not correct.

**Recommendation:** Karinna should use a gmail account (not yahoo) and have a plan to completely clean up our distribution list. Gmail can handle more emails. I am happy to help with that.

Happy Hours: Members, both Mexican and US / Canadian want regular happy hours on the deck and on the beach. Pascal has continued to resist this by offering only Monday nights.

**Recommendation:** Beginning Monday, January 6 until Thursday, April 3 or 11, (the week before the Easter holidays) we should have a daily Happy Hour Monday-Thursday for 1 hour—4-5 (one hour before Oasis I believe). We should produce a small menu that is offered to all members, both on the beach and on the deck. It should be communicated to members by email and by a white board.

We may need to discuss anything we need to do to support Pascal to make it work.

Umbrellas: This is not a pervasive issue, but one that continues to be frustrating for members. We received a couple of comments, but not a lot.

**Recommendation:**

I believe the umbrellas are one of the best benefits of the club. I want more members to enjoy them without hassle. I believe the umbrellas should be seen as one of the best ways we offer value to ALL of our members. My proposal:

We eliminate the distinction between Pascal's umbrellas and club umbrellas. All should be set up in the morning and should be served equally by the wait staff.

I think it should be simple: One price for the day with as many chairs as they need ( or maybe some limit). Four chairs per table will be set aside, but extras will be available to members

Currently, we charge \$380 pesos plus \$50 pesos per chair over 4

The restaurant umbrella's require \$150 pp minimum food / beverage service—regardless of the time of day.

I believe members would appreciate something like:

All pay \$250 per umbrella with unlimited seats...or maybe charge for over 6 or 8. There would be no food minimum charge. Then, the umbrellas are free after Happy Hour (at 5:00). They should stay up until 6:00 pm. I also suggest that we offer members one free rental starting now. The club can track who has received the free day. Again, it makes the member feel special to get something for free.

Karina: While the front desk enjoyed an overall good rating, over 10% of the respondents felt strongly that they did not have a good experience. One or two of the comments supported that.

**Recommendation:**

I don't believe Karinna sees her role as accommodating members. Rather, I have experienced her liking to enforce rules...and sometimes make them up. I recommend that we coach her to be less argumentative, and more customer-service focused.

Distribution of the Survey:

**Recommendation:** I suggest we distribute the results, without the comments, on a combined basis—not showing the differences between the Mexican and US/ Canadian results. I suggest we also include what, if any actions we are taking as a result of the survey. Some tasks have already been accomplished.

### **Resumen de la Encuesta y Mis Recomendaciones**

Adjunto la encuesta que muestra los resultados combinados de los miembros mexicanos y de EE. UU./Canadá.

Tengo algunas observaciones y recomendaciones. Como este resumen no fue asignado a un comité para discutir, estas recomendaciones solo representan mi opinión. Pueden optar por no hacer nada.

Como mencioné en mi memo anterior, hay una satisfacción general con el club, lo cual es muy bueno. Sin embargo, me decepciona la falta de participación general: 80 de 250 miembros, es decir, el 32% participó. Un miembro comentó que nunca vio la encuesta, pero no tengo razones para creer que eso sea algo común entre los demás miembros. Aun así, no me gusta el sistema de distribución de correos electrónicos de Karinna; creo que muchos miembros no reciben sus correos con frecuencia, y a veces comete errores al copiar y pegar. Hay muchos correos que no son correctos.

**Recomendación:** Karinna debería usar una cuenta de Gmail (no Yahoo) y tener un plan para limpiar por completo nuestra lista de distribución. Gmail puede manejar más correos electrónicos. Estoy dispuesto a ayudar con eso.

### **Happy Hours:**

Los miembros, tanto mexicanos como de EE. UU./Canadá, quieren happy hours regulares en la terraza y en la playa. Pascal ha seguido resistiéndose, ofreciendo únicamente los lunes por la noche.

**Recomendación:** Desde el lunes 6 de enero hasta el jueves 3 o 11 de abril (la semana antes de las vacaciones de Semana Santa), deberíamos tener happy hour diario de lunes a jueves durante 1 hora, de 4:00 a 5:00 (una hora antes del Oasis, según creo). Deberíamos producir un pequeño menú que se ofrezca a todos los miembros, tanto en la playa como en la terraza. Esto debería comunicarse a los miembros por correo electrónico y en un pizarrón blanco.

Podríamos discutir cualquier apoyo necesario para que Pascal pueda implementar esto.

### **Sombrillas:**

Este no es un problema generalizado, pero sigue siendo frustrante para algunos miembros. Recibimos algunos comentarios, pero no muchos.

### **Recomendación:**

Creo que las sombrillas son uno de los mejores beneficios del club. Quiero que más miembros las disfruten sin complicaciones. Las sombrillas deberían considerarse una de las mejores formas en que ofrecemos valor a TODOS nuestros miembros. Mi propuesta:

Eliminemos la distinción entre las sombrillas de Pascal y las del club. Todas deberían montarse por la mañana y atenderse por igual por el personal de servicio.

Debería ser simple: un precio único por día con tantas sillas como necesiten (o quizá con algún límite). Cuatro sillas por mesa estarán reservadas, pero habrá sillas adicionales disponibles para los miembros.

Actualmente cobramos \$380 pesos más \$50 pesos por silla adicional después de 4. Las sombrillas del restaurante requieren un consumo mínimo de \$150 pesos por persona, independientemente de la hora del día.

Creo que los miembros agradecerían algo como:

- Todos pagan \$250 pesos por sombrilla con sillas ilimitadas... o quizás cobrar a partir de 6 u 8 sillas.
  - No habría consumo mínimo de alimentos.
- Las sombrillas serían gratuitas después de la happy hour (a las 5:00 pm) y deberían permanecer hasta las 6:00 pm.
- También sugiero que ofrezcamos a los miembros un día de renta gratuita a partir de ahora. El club podría llevar un registro de quiénes han recibido el día gratuito. Esto haría que los miembros se sientan especiales al recibir algo gratis.

### **Karina:**

Aunque la recepción recibió una buena calificación general, más del 10% de los encuestados indicó que tuvo una experiencia negativa. Uno o dos comentarios respaldaron esta percepción.

**Recomendación:**

No creo que Karinna vea su rol como el de acomodar a los miembros. Por mi experiencia, a veces prefiere imponer reglas... e incluso inventarlas. Recomiendo que la capacitemos para ser menos argumentativa y más enfocada en el servicio al cliente.

**Distribución de la Encuesta:**

**Recomendación:** Sugiero que distribuyamos los resultados sin los comentarios y de manera combinada, sin mostrar las diferencias entre los resultados de los miembros mexicanos y de EE. UU./Canadá. También sugiero incluir qué acciones, si es que las hay, estamos tomando como resultado de la encuesta. Algunas tareas ya se han llevado a cabo.