

GUÍA PARA EL ÉXITO DE UN RESTAURANTE (ACTUALIZADA).

"HERRAMIENTAS PARA MEJORAR UN NEGOCIO HOSTELERO"



COMENZAMOS CON UNA "FOTO" DEL SECTOR:

- ★ En España, hay 280.000 establecimientos de restauración. Es decir, **hay 1 bar / cafetería / restaurante por cada 175 habitantes.**
- ★ De estos 280.000 establecimientos, el **90% son negocios independientes**, y tan sólo un 10% pertenecen a cadenas empresariales
- ★ El **60%** de estos establecimientos son **bares tradicionales**
- ★ El gasto en alimentación en España es 99 millones de euros, de ellos 67 millones se dedican a la alimentación dentro del hogar y 32 millones a alimentación fuera del hogar (aunque la tendencia es que estas dos cifras se vayan igualando como ya ocurre en EEUU)
- ★ El **tiquet medio** por comensal es de **4,85 €**
- ★ Cuando se le pregunta al empresario de hostelería que ha logrado sobrevivir, afirma que lo ha conseguido gracias a: **33% reinventarse, 30% reduciendo personal** y un **12% bajando precios.**
- ★ Lo que ya no suelen tener tan claro es qué franja horaria/servicio es más rentable, se suele afirmar que la comida, pero los expertos afirman que, aunque posiblemente sea el servicio de mayor facturación difícilmente es el más rentable.
- ★ La **mayor dificultad** a la que se enfrentan los empresarios de hostelería es **gestionar al personal** y en segundo lugar, hacer frente a los **pagos.**

OBSERVAMOS UN SECTOR CON UN TEJIDO MUY ATOMIZADO, DESTACANDO EN NÚMERO LOS BARES TRADICIONALES, Y UN HÁBITO DE CONSUMO MUY GENERALIZADO EN LA POBLACIÓN, DE USO FRECUENTE Y CON UN TICKET MEDIO BAJO.

-IMPORTANCIA DE TOMAR LAS RIENDAS DEL NEGOCIO DESDE UNA GESTIÓN INTELIGENTE, FIJACIÓN DE OBJETIVOS Y ANÁLISIS DE DATOS:

- ★ Es necesario **analizar todos los meses el comportamiento del negocio**: El segundo o tercer día de mes nos hemos de sentar y analizar el **tiquet medio**, el **número de comensales**, la **facturación por franjas horarias...**
- ★ Es imprescindible que hagamos nuestra **cuenta de explotación**: Ingresos - Gastos = Rentabilidad del negocio.
- ★ **Analizar los gastos**: ¿Cuánto consumimos en materia prima, en otros proveedores, en personal... ?
- ★ Hemos de **hacer inventario, al menos, una vez al mes**: ¿Qué valor tenemos en existencias? ¿Qué consumo hacemos de las mismas [exist. inicial+compras-ventas-exist. final]? ¿Qué índice de rotación de almacén tenemos?
- ★ Deberíamos **conseguir que el 100% del stock que tenemos nos lo financien los proveedores**.

En un sector donde la mayoría "hace lo de siempre", la oportunidad está en la innovación y en conocer las nuevas tendencias.

Control para gestionar y creatividad para crecer, son las claves del éxito."

- ★ Y... hemos de **vender, el personal de sala debe estar motivado e incentivado para vender** (no para despachar), este equipo debe realizar ventas sugeridas, saber qué objetivos de ventas tiene, qué productos son más rentables para el negocio...



"El sector de la restauración está viviendo un proceso de cambio imparable.

La sociedad ha cambiado, el cliente ha cambiado, la forma de comunicarnos con él ha cambiado.

No podemos permitirnos el lujo de "tocar de oído", es necesario formarse para saber analizar cada aspecto del negocio y tomar las decisiones adecuadas.

POSIBILIDADES QUE OFRECEN LAS REDES SOCIALES Y LAS APLICACIONES SMARTPHONES:



- ★ Actualmente, el 60% de las reservas en restaurantes se realizan a través de un app
- ★ Instagram, la red social de las imágenes es imprescindible para nuestro negocio
- ★ Twitter puede convertirse en nuestro canal de atención al cliente
- ★ El 96% de los restaurantes no responden a los comentarios que los usuarios dejan en las redes sociales
- ★ El comportamiento del cliente ha cambiado: Se toman decisiones con más antelación, se busca a través de Internet, aplicaciones, redes sociales... La decisión se toma en base a las opiniones de otros usuarios.
- ★ El 32% de los clientes, van a compartir fotos de los platos que están consumiendo.
- ★ Hay que provocar la "propina digital", ese comentario positivo que nos dejan en redes.
- ★ Tenemos que salir a buscar al cliente ¿Dónde está? ¿Qué lee? ¿Qué piensa? ¿Cuáles son sus hábitos de consumo, de ocio...?
- ★ Estamos llegando a máximos históricos en los pedidos online de comida a domicilio
- ★ Tendencias que pueden llegar a España: En EEUU, se gasta más dinero más en restaurantes que en los supermercados.
- ★ Fundamental: Comunicar, conversar, escuchar, desarrollar todo lo digital a través de lo humano.

TENDENCIAS VANGUARDISTAS DE DIFERENTES PAÍSES Y CULTURAS:

- ★ La importancia de **crear eventos en el restaurante**: catas, eventos temáticos...) Hay que calendarizarlos para poder comunicarlos a los clientes
- ★ Es necesaria la **visión comercial**. Sin ventas, no hay negocio.
- ★ Utilizar la **tecnología** como medio para automatizar y dejar tiempos y espacios para la creatividad.

TENDENCIAS:

- ★ Asia (cultura, decoración, producto, elaboraciones...)
- ★ Personal de sala que se convierte en cocineros
- ★ Identidad corporativa en vajilla e uniformes.
- ★ Interiorismo: jardines verticales, grandes fachadas de cristal, iluminación adecuada para fotografiar los platos.
- ★ Gastronomía saludable "Healthy Is The New Sexy": Nutrición ligada a la salud, productos de km Cero, cuidado del medio ambiente, sano + sabroso + sostenible
- ★ Producto: De la granja/huerta a la mesa. Proveedores locales que figuran en la carta.
- ★ Monoproducto: Sólo carne, sólo ostras... especialización llevada a la excelencia
- ★ Take away: Vivimos en una cultura que nos invita a aprender a cocinar pero cada día tenemos menos tiempo, se incrementa el negocio del "llevar a casa".

Si tuviera que resumir en un par de párrafos todo lo que aprendí,
diría que: