

A photograph of a busy outdoor cafe or restaurant. People are seated at tables under large white umbrellas. The scene is lively and social. The text is overlaid in the center of the image.

CLAVES PARA REACTIVAR LAS VENTAS EN TU NEGOCIO DE HOSTELERÍA

1.

OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD

- Aumenta la rotación de mesas:** Replantea procesos y dinámicas que fomenten la rotación de las mesas.
- Analiza la oferta en carta, teniendo en cuenta su tiempo de preparación en cocina y el tiempo que invertirán los comensales en consumir el producto.
 - Establece turnos y ofertas especiales para el primer turno del servicio o en las horas valle.
 - Busca espacios alternativos en el establecimiento para prolongar la experiencia y la ocasión de consumo.

Ajusta la rentabilidad de la carta y revisa los escandallos:

- Resalta o impulsa platos con mayores márgenes comerciales
- Promueve el consumo de platos con menores tiempos de preparación para optimizar cocina y sala
- Potencia la venta de platos estrella
- Potencia la categoría de bebidas y coctelería
- Incentiva y agiliza el servicio de las segundas bebidas

Optimiza tiempos de espera: Da acceso a la carta en determinados tiempos de espera

- Envía la carta con antelación a los clientes que realicen una reserva
- Aprovecha el tiempo de espera en el local para ofrecer la carta
- Busca herramientas y procesos que agilicen el tiempo de cobro

Gestión de reservas:

- Refuerza e impulsa la gestión de reservas online
- Establece turnos
- En caso de existir un coste asociado a la cancelación de la reserva, debe estar correctamente comunicado de forma previa

2.

TRASLADAR Y COMUNICAR SEGURIDAD

Implementa las medidas de Seguridad

- Revisa las medidas básicas de seguridad e higiene e impleméntalas en tu establecimiento (limpieza de mesas, sillas, baños, medidas de protección, etc.). ([Descargar infografía de medidas](#))
- Cumple con ellas de forma recurrente y visible para generar confianza en el consumidor

Comunica al cliente las medidas higiénico sanitarias y cómo actuar en el local.

- Asegúrate de comunicar las medidas básicas de seguridad y hacerlas visibles para tu cliente dentro de tu establecimiento.

Traslada la seguridad en Cocina

- En la medida de lo posible, ten visible las operaciones de cocina
- Comunicar al cliente las medidas de higiene tomadas en cocina

Revisa los elementos que entran en contacto con el cliente

- Utiliza envases individuales para aperitivos y raciones (ejemplo: cuencos individuales de aceitunas)
- Asegura el uso de cubiertos específicos para servir las raciones en platos compartidos

3.

MARKETING DIGITAL

Construye tu marca Digital:

- Construye tu marca Digital a través de tus redes sociales, compartiendo mensajes, novedades, recetas en línea... Esta continuidad de contacto con clientes ayuda a estar presente en la mente del consumidor.

Información y comunicación a tus clientes:

- Informa a los clientes de la fecha de apertura, horarios, restricciones y las medidas de higiene que has adoptado durante los servicios para transmitir confianza y tranquilidad.
- Comparte mensajes a través de todos los canales de comunicación con clientes disponibles; redes sociales (Instagram/Facebook), WhatsApp, email, teléfono, Google My Business, TripAdvisor...

Activa herramientas Digitales:

- Configura la ficha de tu negocio en Google My Business con horarios, fecha de apertura, información relevante, medidas de higiene, imágenes y contacto, puede multiplicar por 5 las opciones de ser elegido por el cliente
- Crea tu carta digital en las mesas para leer la carta (QR u otro formato digital). Ventajas:
 - Evita elementos de transmisión de contagio
 - Permite modificaciones sin tener que producir nuevas cartas actualizadas
 - Permite compartir imágenes de manera más sencilla para que la oferta resulte más atractiva
 - Destaca tus platos estrella
 - Traducción de la carta a otros idiomas
 - Mejora la rotación y la sensación de seguridad del consumidor.
 - Si es posible que un proveedor pueda activarte, además de la carta digital, la comanda y el pago sería lo ideal.

Comunicar la carta, y el uso de QR en las mesas en el exterior del establecimiento. Soportes grandes y con mensajes muy sencillos.

4.

CLIENTES

Captación de nuevos clientes

- Abre nuevas líneas de negocio o canales de venta
- Ten una buena presencia digital
- Plantea campañas online o físicas para darte a conocer (ejemplo buzoneo)
- Genera vínculos con tu entorno directo (alianzas con negocios, vecinos, etc.)

Fidelización de clientes

- Crea tu base de datos de Clientes para comunicarte con ellos de forma recurrente (informa sobre la oferta, novedades en la carta, horarios, promociones, etc.)
- Identifica y cuida especialmente a tus mejores clientes, ofreciéndoles promociones específicas y la información que les resulte más relevante en base a su perfil
- Escucha a tus clientes a través de encuestas sencillas o preguntándoles directamente para realizar mejoras continuas en tu negocio (por ejemplo, incorporación de nuevos platos)
- Cuida la experiencia de cliente

Genera promociones

- Llega a acuerdo con proveedores para realizar promociones de valor para el cliente
- Impulsa momentos de consumo en fechas señaladas para crear ofertas y promociones específicas que sean atractivas para el cliente (por ejemplo, fútbol, San Valentín, etc.).

5.

FORMACIÓN

Impulsa las capacidades comerciales de tu equipo:

- Dale herramientas y formación para que todos sean capaces de hacer recomendaciones y sugerir platos
- Consigue que tus empleados conozcan bien la carta para mejorar la experiencia del cliente, dar seguridad y aumentar la rentabilidad

Formaciones específicas para profesionalizar al equipo:

- Comienza por ti mismo: fomenta tus capacidades de liderazgo y motivación de personas
- Formación en Seguridad e Higiene para reforzar la percepción de seguridad del cliente
- Formación en Operaciones para aumentar la productividad y agilizar el servicio
- Formación en Experiencia de Cliente para aumentar la fidelización y potenciar la recomendación

Da herramientas para trabajar con clientes extranjeros

- Conoce quién es tu cliente extranjero y sus costumbres para adaptar el servicio
- Aprende los idiomas más comunes de tu clientela e implementa herramientas para eliminar barreras con ellos (por ejemplo: cartas traducidas a varios idiomas...).

6.

DESARROLLO DE NUEVOS CANALES DE VENTA

Comida para llevar (Take Away) y Envío a domicilio (Delivery)

Hay que diferenciar entre delivery y Take Away.

- Comida para llevar (Take Away). No implica transporte, ya que es el cliente quien va al local a recogerlo.
- Envío a domicilio (Delivery): consiste en la entrega del producto en el domicilio del cliente. Es necesario tener en cuenta cómo se realiza el pedido y quién hace su entrega.

Adapta la carta a los nuevos canales de venta:

- Ajusta la carta para estas dos ocasiones de consumo teniendo en cuenta:
 - La rentabilidad del plato
 - El tiempo de cocinado de los platos
 - El tiempo del transporte hasta el cliente
 - Embalaje específico para mantener la temperatura y preservar la presentación del plato
- Incluye en la oferta la categoría de bebidas para aumentar la rentabilidad del pedido

Cuida la experiencia de cliente:

- Una buena y cuidada experiencia del cliente genera fidelización.
- De cara a asegurar la buena experiencia del cliente, ten en cuenta:
 - Minimización de tiempos de espera
 - Asignación de personal dedicado a esta línea de negocio para reducir tiempos de preparación
 - En caso de asumir la entrega, asegúrate de cumplir los plazos convenidos
 - Cuida la presentación y la calidad del plato a su llegada, es parte de tu imagen
 - Si el canal del pedido es propio, asegura la usabilidad de la app o web.

Comunica la oferta disponible a través de canales físicos y digitales

- Comunica el servicio de comida para llevar y envío a domicilio en los canales On-line, así como en el interior y exterior del establecimiento o con acciones de buzoneo.
- Da a conocer tu oferta en tu entorno más cercano (vecinos, oficinas, etc.) ampliando así tus clientes potenciales, momentos de consumo y canales de venta (desayunos, menús mediodía, comida para reuniones, etc.)