

E-BOOK - 2020

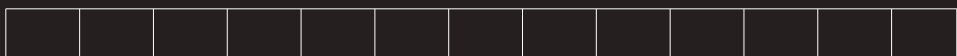
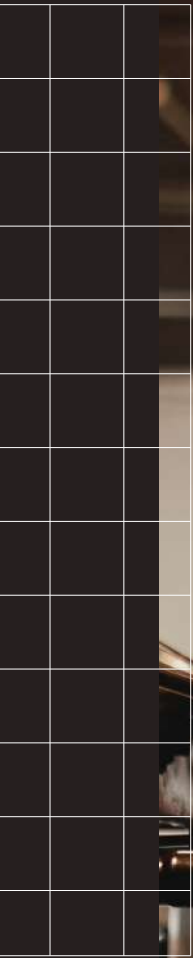


map.  
PARTNERS • MOST AMAZING



# transformación digital

en restaurantes: **un cambio necesario** x





# contenido <sup>x</sup>

**introducción.**

3

**nueva clientela,**  
nuevos hábitos de consumo y  
una generación digitalizada.

6

**trascendencia**  
de los datos y los  
análisis digitales.

10

**apps: presencia digital**  
en los bolsillos.

14

**ventajas**  
de un software en  
destión de restaurantes.

17

**fuentes**  
consultadas.

20


TRANSFORMACIÓN DIGITAL: UN CAMBIO NECESARIO




# introducción ✖

Transformación digital, un par de palabras con mucho peso y popularidad en los últimos años, pero que debido a la crisis sanitaria generada por el Covid-19, hoy se convierten en una de las **principales prioridades** de la industria de los restaurantes y bares.

## ¿qué significa ✖

### realmente para la industria de los restaurantes?

Muy posiblemente has escuchado antes esos dos términos aplicados a otras industrias, **y sin lugar a dudas también disfrutas de sus beneficios diariamente**. Desde tener la facilidad para hacer transacciones bancarias hasta comprar ropa o ver por streaming una película en la casa, tú utilizas los beneficios de la "transformación digital" con regularidad.







Históricamente, y en líneas generales, la industria de los restaurantes ha tardado un poco en adoptar los avances de la tecnología, pero debido a los cambios acelerados que ha desencadenado la actual pandemia, **donde los cambios de rutinas y hábitos de los consumidores no son ya una proyección a futuro sino una realidad**, la industria de los restaurantes tiene más que nunca hoy como prioridad dar un salto tecnológico que le permita a los negocios adoptar de manera más ágil herramientas e innovaciones digitales con un enfoque global que han revolucionado la industria.



## actualmente, los softwares



de planeación, registro y programación y las aplicaciones móviles orientadas al consumidor permiten a las marcas recopilar sin problemas los datos de los clientes para crear **experiencias gastronómicas casi personalizadas**, mientras que los menús digitales, los quioscos móviles, las apps y las nuevas opciones de entrega están cambiando la forma en que los comensales ordenan y reciben su comida.

Estas tecnologías de primera línea están revolucionando la forma en que los restaurantes hacen negocios, ayudándolos a reducir

**RIESGOS DE  
CONTAGIO**

**COSTOS**

**MANTENER SU  
RENTABILIDAD**

La transformación digital ha entrado en la industria de la gastronomía y los restaurantes **como no una opción hoy sino como un requisito** para cumplir con los protocolos y manejos de distanciamiento social, trayendo consigo muchas herramientas y facilidades.



Gracias a las nuevas tecnologías, los restaurantes están revolucionando la experiencia del cliente, ofreciendo momentos gastronómicos cada vez más personalizados y sorprendentes. Este es un cambio impresionante en la industria, que está impulsando a los empresarios a unirse inminentemente a la digitalización.

**¿Tu negocio de alimentos se mantiene a la vanguardia de la tecnología y se adapta fácilmente a la era digital?**

**Si has respondido afirmativamente, felicitaciones,**



porque significa que tú y tu equipo han comprendido la importancia de la digitalización en la industria. Si respondiste que no, sigue leyendo y descubre por qué y cómo puedes empezar a adaptar tu establecimiento a los tiempos actuales.

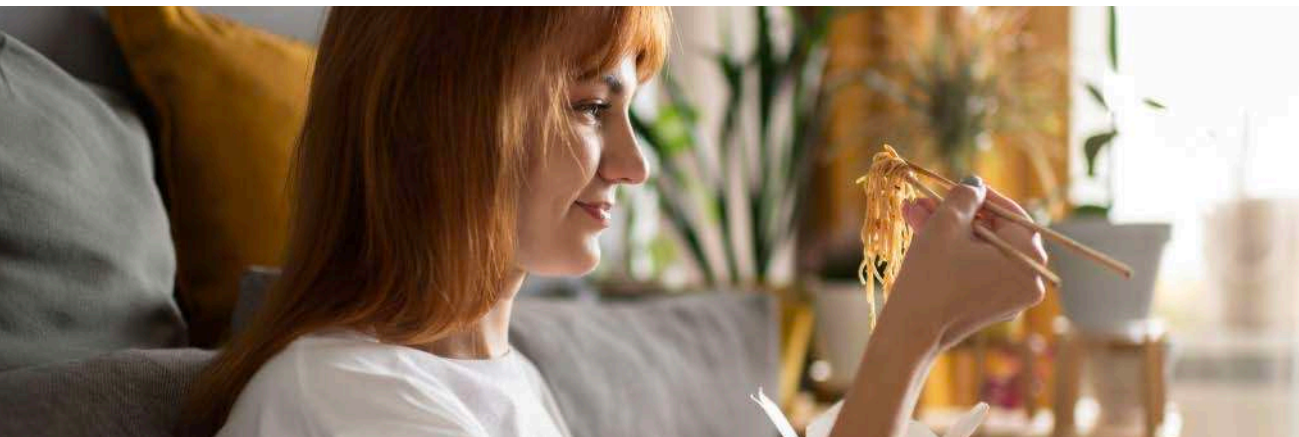


# nueva clientela <sup>x</sup>

## nuevos hábitos de consumo y una generación digitalizada

Dado que el grueso de los consumidores actuales, en particular los millennials y centennials, se han visto obligados a cambiar rápidamente sus hábitos de consumo por las restricciones sanitarias y han adoptado masivamente la tecnología digital, existe una necesidad creciente de que los restaurantes adopten nuevas tecnologías y se transformen digitalmente para ofrecer mejores

**experiencias <sup>x</sup>**  
en locales físicos y en línea.

Sin duda, esta concepción es más marcada cuando se trata de actividades relacionadas a pedidos online. **Hoy en día no es para nada un secreto que las personas están saliendo de sus hogares cada vez menos para alimentarse, dadas las facilidades presentadas por la tecnología móvil.**


Las marcas, ya sean restaurantes de comida rápida o high class, en pro de abordar efectivamente la transformación digital deben comenzar con una **clara comprensión de las necesidades del consumidor actual, del mercado y de dónde y cómo puede entrar la marca a hacer la diferencia entre la competencia.**

✘



## hoy en día, los consumidores,

especialmente los nativos digitales, eligen marcas con **valores y experiencias gastronómicas singulares**, todo en un mismo lugar: sus preferencias (y exigencias) alimenticias están ayudando a determinar lo que todos encontraremos en los almacenes y restaurantes de todo el mundo.

**en este momento, hay + millennials** en la fuerza laboral mundial que en cualquier otro grupo de edad, y sus deseos de consumo son cada vez más importantes.

✘

Por eso, si has notado un cambio positivo en las tendencias alimenticias en los últimos diez años, es por ello.

# según <sup>x</sup>

## The Washington Post

hay algunas formas en que esta cohorte generacional, un grupo de clientes completamente digitalizados, están cambiando la forma en que consumimos los alimentos.

# revisémoslo:

### **x un servicio digitalizado.**

Mientras que para los baby boomers el sabor de la comida importa más que cualquier otra cosa, las nuevas generaciones están detrás de los servicios online de comida y mercados a domicilio, buscando la verdad de los fabricantes de alimentos, **¿Cómo se hace la comida?**  
**¿De dónde provienen los ingredientes?**

### **x redefiniendo la concepción de "saludable".**

Ya no se trata de productos bajos en grasa o altos en fibra, sino de alimentos naturales, orgánicos, de origen local o sostenibles.







Por lo mencionado anteriormente, ✘ pareciera que son los

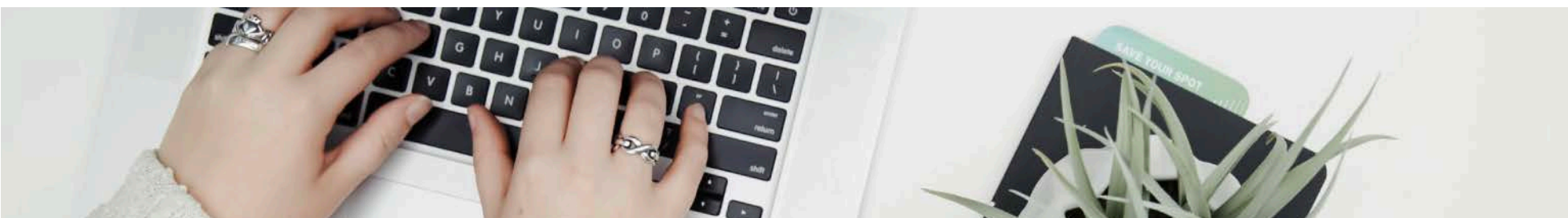
## millennials

la generación que está mandando la parada actualmente en las necesidades y tendencias de la industria.



De hecho, su nueva visión sobre la alimentación está dándoles un rótulo de ser un tipo de consumidor más exigente, por lo que satisfacer aquellas necesidades no es tan fácil. Este es el mejor momento para digitalizarse porque una vez se dé la reapertura del sector, **los consumidores están menos dispuestos a cocinar en su casa por muchas razones que sin duda es un punto de inflexión para la industria.**

Definitivamente tú, como gerente o propietario de un restaurante, necesitas enfocar la estrategia digital de tu establecimiento en **satisfacer las tendencias de consumo que se han modificado por efecto del Covid-19**, tanto de millenials como de centennials, mucho más que de cualquier otro grupo generacional. ✘



# trascendencia <sup>x</sup>

## de los datos y los análisis digitales.

La capacidad de captar y utilizar inteligentemente los datos y la información son la base de capacidades digitales como **la personalización, el análisis de la demanda y la precisión de los pedidos**, como establece Wired.

Actualmente muchos restaurantes en Colombia no tienen acceso regular a los datos sobre el comportamiento y las características de compra de sus clientes, y mucho menos a sus **comportamientos online**:

CLIC EN LOS  
SITIOS WEB

PÁGINAS  
VISTAS

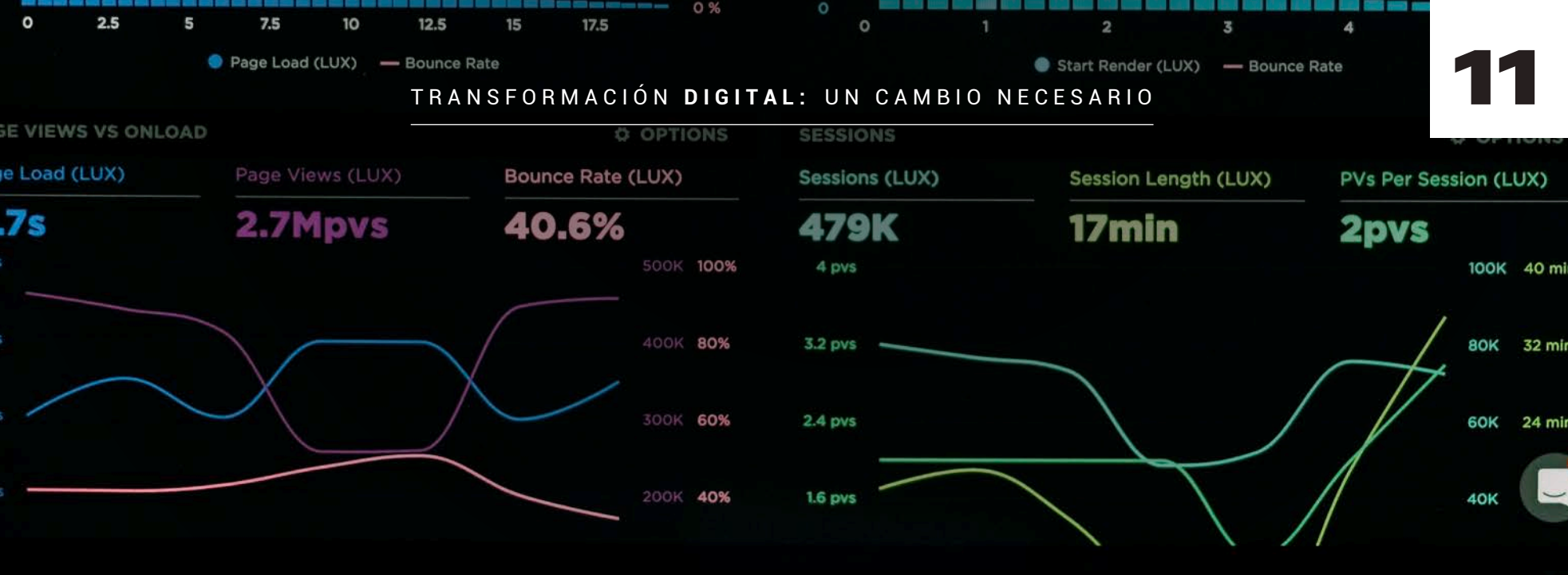
REGISTROS



Además, carecen de las sólidas capacidades analíticas que pueden convertir los datos digitales en planes, programas e iniciativas que

# mejorarían <sup>x</sup>

## el negocio en 360°



Evidentemente, un componente clave de la transformación digital actual es el aprovechamiento de los datos, información y análisis de los clientes con la idea de reducir el coste de adquisición de prospectos o leads.

**Cada vez son más las marcas y empresas que buscan aprovechar los datos sobre el comportamiento del usuario y los hábitos de navegación y compra de los clientes.**



De esta forma, es posible hacerles sugerencias y ofertas más específicas.

Por ejemplo, cuando un restaurante recopila datos sobre un cliente mediante una app y determina lo que éste ha pedido anteriormente, hacerle una recomendación gastronómica será más fácil.

Armados con este conocimiento, los restaurantes le presentan al cliente una oferta similar a lo que había ordenado con anterioridad. Sin duda, **los consumidores aprecian y encontrarán muy conveniente esta dinámica**, pues les ahorra tiempo en la navegación, les facilita la toma de decisión, entre otras cosas.

## una vez sabes que

a las personas que compran 'A' también les gusta 'B', estás obteniendo mucha información sobre el consumidor, no sólo desde el punto de vista promocional, sino también desde el punto de vista general, y esa información puede ayudarte a ajustar tu menú", afirma un artículo de la Michigan State University.









# web app y apps: <sup>x</sup>

## presencia digital en los bolsillos.

Los restaurantes exitosos reconocen que el camino más rápido hacia el estómago de sus clientes comienza en **sus mentes.**

Necesitan captar la atención del cliente y atraerlo con una experiencia memorable para que repitan sus visitas. Tal es el caso de **Starbucks**, líder en transformación digital en la industria. Utilizando su gran número de seguidores en Instagram y Facebook a su entera disposición, ha masterizado el engagement con las redes sociales.



**Primero, crearon una aplicación** para pagar directamente los productos de sus locales. **Luego agregaron el programa de lealtad**, comenzaron a crear ofertas y experiencias hiper personalizadas las 24 horas para sus clientes en línea. **Finalmente**, la compañía desarrolló nuevos servicios digitales para ser disfrutados en sus tiendas físicas, logrando un enfoque omnical

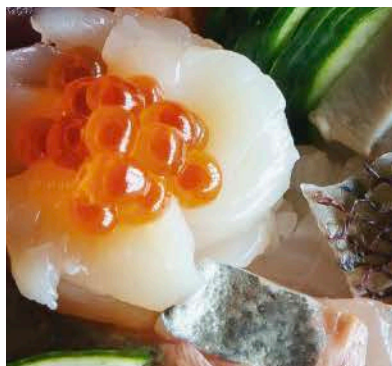
# aplaudible. <sup>x</sup>



Como es natural, los restaurantes tienen que estar donde los clientes están hoy en día. La creación de contenido digital que los atraiga al restaurante es la clave, **y las apps y las redes sociales son los mejores lugares para alojarlos**. Por ejemplo, las aplicaciones móviles permiten que los restaurantes formen parte del estilo de vida de los consumidores, de manera diaria y constante.

## es innegable que las apps

están para quedarse por mucho tiempo,  
y la industria de la alimentación no puede dejar pasar ese tren.

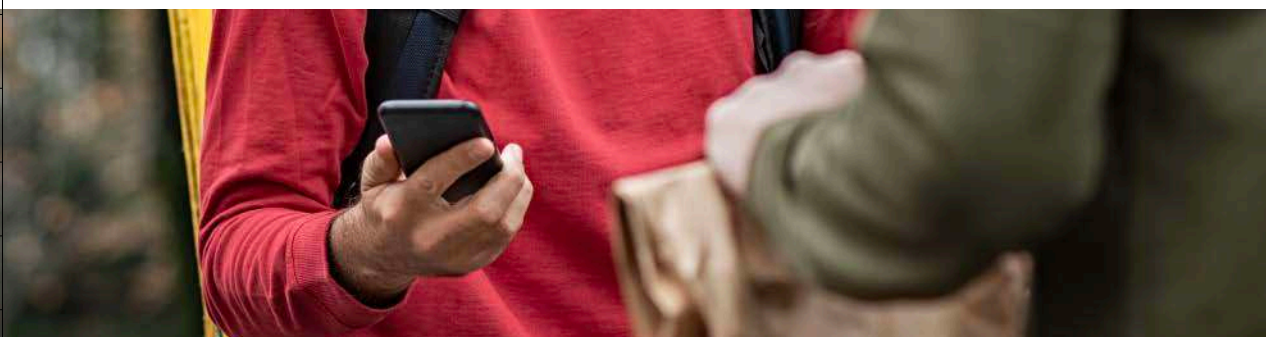


Pero no solo se trata de estar, de tener presencia con una app propia o de una de domicilios, sino que es crucial tener estrategias de interacción digital que mantengan a los clientes enganchados a la imagen de la marca del restaurante la mayor parte del tiempo, según establece **TheFork (una empresa de TripAdvisor)**.



La idea es la siguiente: cuando los clientes piensen en salir a comer fuera de casa o pedir un servicio a domicilio, **lo primero que les viene a la mente es esa deliciosa receta de salmón que el chef de tu restaurante preparó** en el video que fue publicado en las redes sociales y en la aplicación del restaurante.

Pero que un restaurante cuente con una aplicación tiene muchos más **beneficios puntuales**. Actualmente hay un desarrollo masivo de la tecnología para dispositivos móviles que ayuda tanto a los restaurantes como a las empresas de distribución de alimentos.



## × **estos son los mayores beneficios:**

**RESERVA DE MESAS**

---

**PEDIDOS EN LÍNEA  
y entregas a domicilio**

---

**OFERTAS BASADAS EN LA  
ubicación geográfica del usuario**

---

**PRESENCIA EN LÍNEA,  
sitios web y redes sociales**

---

**PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN**

---

**TENER UNA RESPUESTA  
a cada pregunta o inquietud**

---

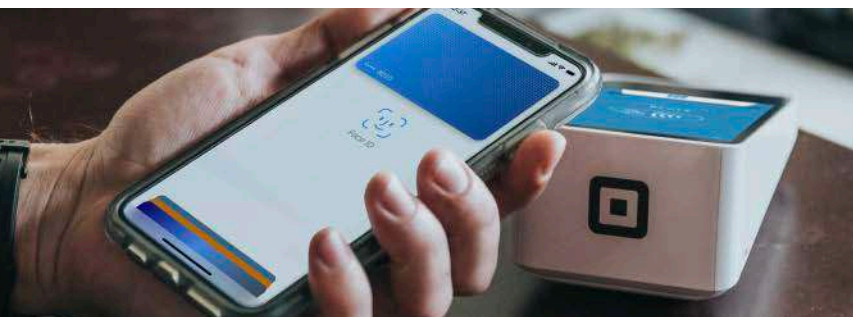
**RESEÑAS Y CALIFICACIONES  
en línea**







# ventajas de ✘ un software en gestión de restaurantes.



Si bien la inversión en mejorar la ambientación, la decoración y la calidad de los alimentos sin duda va a hacer que un restaurante llegue lejos, la decisión de adoptar los beneficios de la tecnología también juega un papel igualmente importante en el éxito de un establecimiento de alimentos y más en época de Covid-19 donde la tranquilidad y seguridad

✘

**del cliente  
y colaboradores  
es un tema  
primordial.**

**No importa si diriges un restaurante,** una cadena o un pequeño café, tener un sistema de gestión de restaurantes (también conocidos como SGR) automatizado te ayudará a alcanzar tus objetivos a corto y largo plazo, según Finances Online.

Un software de gestión de restaurantes es una de las herramientas más completas que han surgido de la transformación digital para los restaurantes. **Estos sistemas son el antes y después en la historia de la digitalización de los restaurantes.**



# Sabemos que los estilos para gestionar

y administrar los restaurantes no están escritos sobre piedra, pero lo único que tienen en común es **que existen para obtener beneficios económicos.**

Los softwares de gestión de restaurantes ayudan, sin duda, a los gerentes a maximizar las ganancias, reducir los costos y proporcionar una experiencia excepcional al cliente. Un software de gestión de restaurantes adecuado proporciona los beneficios de una mayor eficiencia en varias esferas del negocio.



## recuerda

- ✘ que el software de gestión de restaurantes que elijas debe **ofrecer mejoras y actualizaciones continuas** para ofrecer la mejor solución posible a tus requerimientos gerenciales y administrativos diarios.

Estos softwares son en su mayoría **cloud-based**, o sea que tienes acceso al sistema **24/7 en la nube**, donde todo se hace y se almacena allí directamente, por lo que no tienes que preocuparte por la seguridad de tu información (y la de tus clientes) y la accesibilidad del servidor.







# fuentes <sup>x</sup> consultadas

- x Business**  
5 Reasons Why Your Restaurant Needs Modern POS Software
- x Finances Online**  
What is Restaurant Management System: Analysis of Features, Benefits & Pricing
- x Michigan State University**  
Dining on Big Data: How Analytics is Reshaping the Restaurant Industry
- x TheFork**  
Keys to a good restaurant digital image
- x The Washington Post**  
9 ways millennials are changing the way we eat
- x Wired**  
How Big Data is Revolutionizing the Food Industry