

Estudio sobre
la gastronomía
europea

TENDENCIAS,
FACTORES DE ÉXITO,
TECNOLOGÍAS.
CON ENFOQUE
AL SERVICIO Y LOS
SISTEMAS DE
PEDIDOS PORTÁTILES.

Prefacio

Más de 350 participantes en nuestro estudio sobre la gastronomía no pueden equivocarse: el servicio es el criterio de éxito más importante. Sin embargo, ¿cómo pueden los restauradores procurar un buen servicio? La apuesta por la calidad establece la base del éxito. Y los dispositivos auxiliares técnicos les permiten aumentar aún más el nivel. Es por ello que Orderman pone a disposición de los restauradores herramientas con las que pueden ofrecer a sus clientes un servicio excelente. Nuestros sistemas de pedidos portátiles y terminales TPV aceleran y simplifican los procesos: los clientes son atendidos con mayor rapidez y diligencia. Tanto el personal de cocina como los camareros disfrutan de un trabajo sin estrés. Y los restauradores se benefician de una mayor facturación y de una mejor atmósfera laboral.

Este estudio contiene la esencia de los factores de éxito presentes y futuros en la gastronomía y pretende ser una inspiración: una inspiración para lograr una mayor singularidad, una mayor velocidad, una mayor calidad de servicio y, en definitiva, un mayor éxito.

Le deseamos una lectura entretenida.



Atentamente, Mark Schoen
Gerente de Orderman

EL FACTOR DE ÉXITO
NÚMERO UNO
EN LA GASTRONOMÍA
ES LA CALIDAD DEL
SERVICIO.



CIFRAS, DATOS Y HECHOS SOBRE EL ESTUDIO

Grupo destinatario del estudio

352 restauradores europeos.

El 71% de los encuestados ocupan cargos directivos.

El tamaño de los establecimientos sometidos a estudio abarca desde locales con menos de 50 plazas hasta locales con más de 400 plazas, tanto en el interior como en el exterior.

Método

Encuesta online, cartas al grupo destinatario.

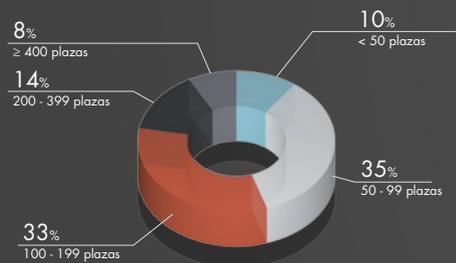
Valoración

Sin ponderación de datos, posibles divergencias en caso de cifras absolutas y valores porcentuales debido a las diferencias de redondeo.

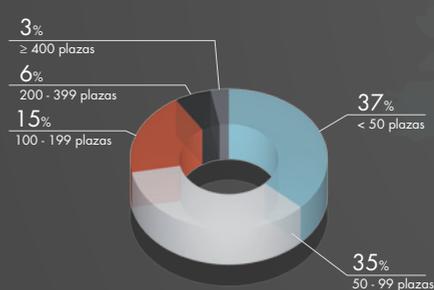
Intervalo de tiempo

2012

Número de plazas en el interior



Número de plazas en el exterior

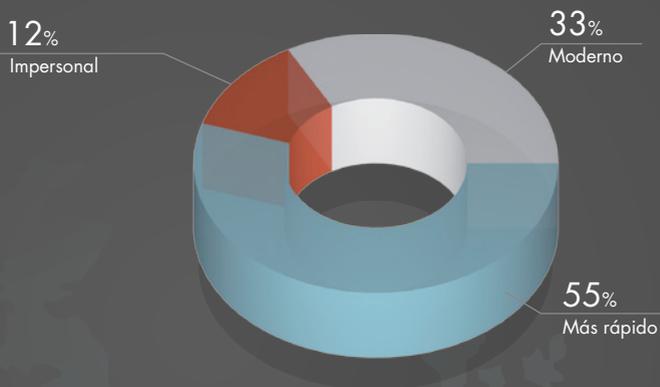


EN PRIMER LUGAR: LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES

En las siguientes páginas encontrará el punto de vista de los restauradores acerca de numerosos temas relevantes para el éxito. ¿Pero qué opinan sus clientes sobre el servicio?

A los clientes les gustan los dispositivos electrónicos

Más de la mitad de los clientes considera que el servicio se acelera gracias al uso de dispositivos electrónicos. Un tercio aprecia este tipo de servicio moderno. Solo uno de cada nueve clientes considera las telecomandas impersonales.



TENDENCIAS, FACTORES DE ÉXITO Y CAMINOS HACIA UN BUEN SERVICIO

En estas páginas se tratarán los grandes aspectos de la gastronomía: ¿Qué nos depara el futuro? ¿Qué es lo que verdaderamente importa y cómo pueden conducir todos estos conocimientos a lograr un mayor éxito?

Tendencias que se asentarán en los próximos 10 años

Bien se trate de restaurantes de alta categoría o del nuevo concepto de comida rápida "Fast Casual": la demanda de calidad y rapidez en el servicio de los clientes continúa aumentando. Una herramienta vital para mejorar es la formación y los sistemas electrónicos de ayuda a los procesos.

Locales de comida rápida "Fast Casual" y restaurantes de alta cocina están prosperando

- Al mediodía comida rápida y a la noche alta cocina
- Más cadenas gastronómicas
- Mayor especialización
- Gran margen, menos clientes / menor margen, clientes en masa

El buen personal escasea

- Mayor demanda de personal mejor formado
- Dificultad en encontrar personal cualificado

La calidad es oro

- Los clientes demandan la mejor calidad
- Mayor competencia
- Productos regionales

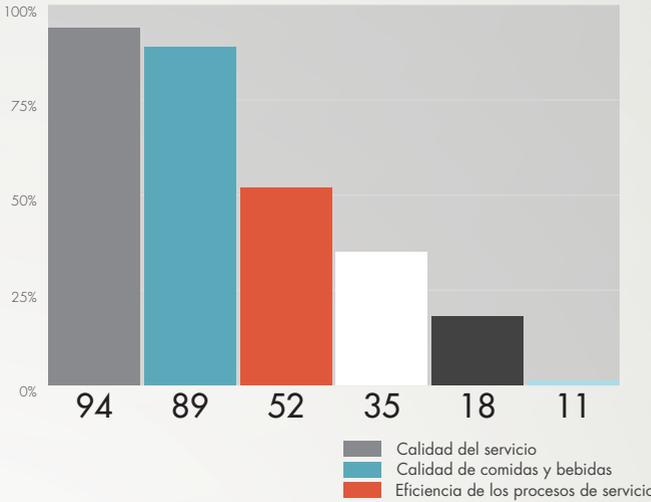
TENDENCIAS

Todo se acelera

- Mayor sistematización
- Tendencia a gastronomía sistematizada y restaurantes de comida rápida
- Proceso de pedido con mayor asistencia de sistemas electrónicos

La puesta en escena convence

- Armonía entre la pasión por el producto y un desarrollo moderno
- Representar algo
- Los clientes buscan entornos diferentes
- Cocina regional / casera



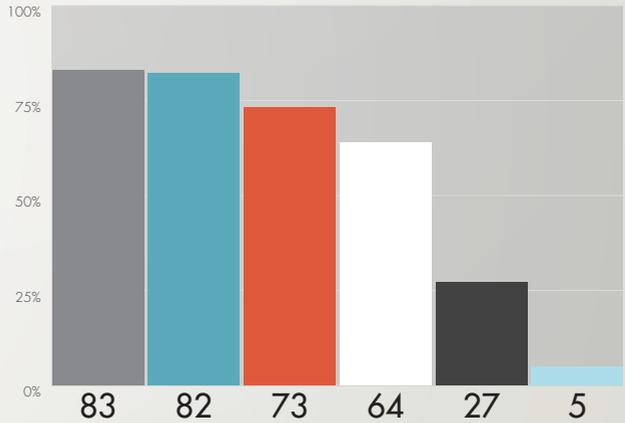
Los criterios de éxito de la gastronomía

El éxito se define, en primera instancia, a través del servicio: Un 94% de los encuestados consideran la calidad del servicio el criterio de éxito más importante, antes incluso que la calidad de la comida y de la bebida. En tercer lugar se encuentra la eficiencia de los procesos de servicio. El precio no constituye el aspecto central.

Cómo pueden implantar los restauradores un buen servicio

El estudio muestra lo siguiente: los restauradores pueden lograr una calidad elevada de servicio ejerciendo como ejemplo y a través de la formación de sus empleados. Otro aspecto a tener en cuenta es la coordinación entre la cocina y el servicio: los pedidos entrantes deben transferirse de inmediato a la cocina y a la barra...

- Ejemplo
- Formación del personal
- Coordinación de cocina y servicio
- Optimización de los procesos
- Dispositivos técnicos
- Otros (p. ej., equipo, ...)



Herramientas que permiten un servicio sin igual



En valores de %

... la comunicación transcurre de forma óptima a través de sistemas de pedidos portátiles. También la pantalla en la cocina se encarga de optimizar la coordinación entre la cocina y el servicio. Asimismo, la impresora de cinturón constituye un elemento positivo que permite la facturación rápida directamente en la mesa.

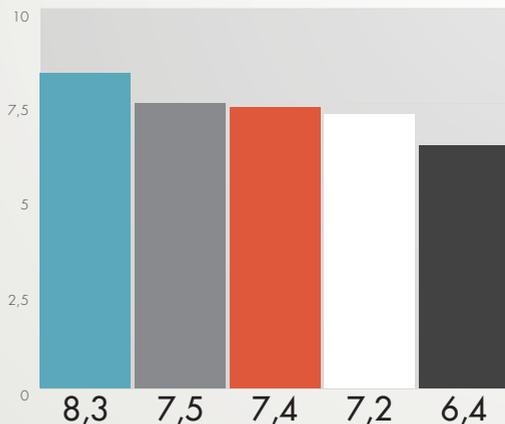
LOS SISTEMAS DE PEDIDOS PROFESIONALES SON RENTABLES

Los gráficos anteriores muestran que el servicio constituye el criterio de éxito más importante, y que los dispositivos electrónicos contribuyen decisivamente a mejorar el servicio. Lea a continuación de qué modo pueden beneficiarse los restauradores de los sistemas de pedidos portátiles.

Variadas ventajas mediante el uso de sistemas portátiles

Más de tres cuartos de los restauradores han podido determinar un aumento importante de la velocidad de los procesos. Más de un tercio ve efectos positivos en el índice de satisfacción de los empleados.

En general puede decirse que los usuarios de sistemas de pedidos portátiles están muy satisfechos con su adquisición y que encuentran numerosas ventajas que se traducen en un aumento de su éxito económico.



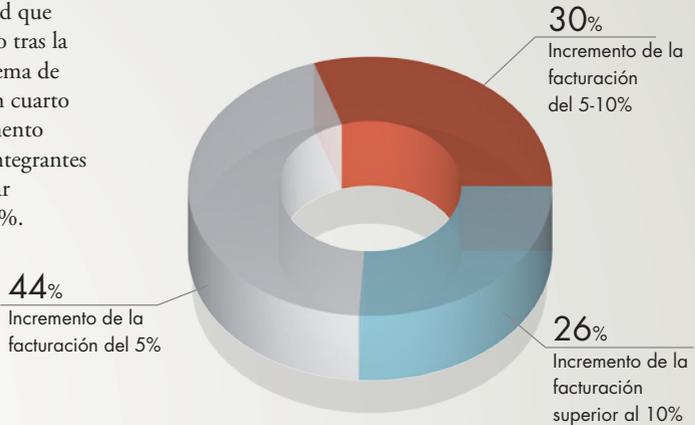
■ Velocidad de procesos aumentada
■ Despliegue optimizado del personal
■ Sin notas de pedido

■ Calidad del servicio mejorada
■ Máxima satisfacción de los empleados

10= el mejor valor posible

Los sistemas de pedidos portátiles incrementan la facturación

Más de la mitad de los encuestados puede afirmar con seguridad que sus ingresos han aumentado tras la implementación de un sistema de pedidos portátil. Más de un cuarto de ellos habla de un incremento mayor al 10%. Según los integrantes del estudio, es posible lograr crecimientos de hasta el 25%.



“En función de la ubicación, aumento de la facturación de entre el 5 y el 25%”

“Aumento de la facturación media por cliente”

“Menor índice de estafas”

“No más pérdidas monetarias”



Ventajas económicas mediante sistemas de pedidos portátiles

Los comentarios de todo restaurador que ya haya implementado un sistema de pedidos portátil ratifican las ventajas económicas.

LAS TELECOMANDAS GASTRONÓMICAS SUPERAN A LOS SMARTPHONES

¿Por qué la mayoría de los restauradores descarta el uso de un smartphone a pesar de ser más económico? Porque los equipos profesionales han sido desarrollados específicamente para el uso arduo y diario en la gastronomía.

"Poco después de su implementación, retiramos de nuevo nuestra solución de PDA y, en su lugar, nos decidimos por Orderman: pantalla más grande, mejor manejo."

Los participantes en el estudio resaltan las ventajas de las telecomandas específicas para el sector gastronómico frente a las PDA y los smartphones.

Las telecomandas profesionales destacan en especial gracias a su elevada fiabilidad y su extraordinaria resistencia

Es precisamente este último aspecto el más valorado entre las telecomandas profesionales. El 80% de los participantes otorga de 8 a 10 puntos (la nota máxima) a su carácter "inquebrantable". Los equipos profesionales

también sobresalen por su manejo sencillo y por la duración de la batería, así como por la estabilidad del software y la transferencia de datos.

8,7

Estabilidad del sistema

8,6

El material es resistente a la rotura / está protegido contra las salpicaduras de agua

8,4

Interfaz de usuario profesional

8,4

Red de radio estable

La comparativa directa

	Telecomanda Orderman	Smartphone / PDA
Vida útil	 <ul style="list-style-type: none"> - aprox. 5 años 	<ul style="list-style-type: none"> - aprox. 1,5 años
Resistencia (sacudidas, líquidos)	 <ul style="list-style-type: none"> - resiste varias caídas desde una altura de 1,2 metros - protegida contra salpicaduras de agua - con certificación IP64 (tipo de protección normalizada) 	<ul style="list-style-type: none"> - a menudo, dañado tras la primera caída desde una altura de 1,2 metros - sin ningún tipo de protección contra líquidos - sin certificaciones referentes a la resistencia
Duración de la batería	 <ul style="list-style-type: none"> - batería en funcionamiento continuo aprox. 18 horas - batería de sustitución disponible - función de carga rápida (carga completa en 1,5 horas) 	<ul style="list-style-type: none"> - batería en funcionamiento continuo máx. 8 horas - sin posibilidad de cambio de batería - carga completa en aprox. 2,5 horas
Ergonomía	 <ul style="list-style-type: none"> - desarrollada específicamente para su uso durante todo el día - la agradable superficie Soft Grip garantiza una sujeción segura 	<ul style="list-style-type: none"> - diseñado para usos breves (p. ej., SMS, llamadas) - superficie lisa, no antideslizante y bordes agudos
Pantalla legible bajo la luz solar	 <ul style="list-style-type: none"> - excelente legibilidad gracias a la tecnología de pantalla especial: pantalla TFT transreflectiva de 760 candelas 	<ul style="list-style-type: none"> - legibilidad limitada debido a reflejos y valores insuficientes de claridad y contraste (300 candelas)
Función de pago (lector de tarjetas)	 <ul style="list-style-type: none"> - opción disponible con lector de tarjetas 	<ul style="list-style-type: none"> - sin posibilidad de pago con tarjeta
Impresora de cinturón (para el pago directo en la mesa)	 <ul style="list-style-type: none"> - disponible conexión directa probada a la impresora 	<ul style="list-style-type: none"> - sin conexión estándar disponible a la impresora
Transferencia de datos	 <ul style="list-style-type: none"> - estándar propio ("radio Orderman") con un consumo energético especialmente bajo y una alta estabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - WLAN con los inconvenientes de un consumo eléctrico elevado e interrupciones frecuentes en la radiotransmisión
Garantía y seguridad contra fallos	 <ul style="list-style-type: none"> - Incluidos 2 años de sustitución por adelantado para un trabajo sin interrupciones, garantía opcional de 5 años 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 año de garantía, plazo de devolución de varias semanas

10 = el mejor valor posible

10

8,1

Amplia pantalla antideslumbrante

7,9

Duración de la batería de hasta 18 horas

7,9

Gran cobertura de la red de radio

7,4

Ergonomía

Acerca de Ploner Hospitality Consulting (encargados de la realización del estudio)

Ploner Hospitality Consulting fue fundada en el año 1994 y es una de las empresas de consultoría líderes en los sectores de la gastronomía y de la hostelería. El asesoramiento y la formación están orientados al incremento de los ingresos de propietarios y gestores de establecimientos.

El gerente, Jean-Georges Ploner, es autor

de numerosas obras especializadas como "Reich in der Gastronomie" (El imperio de la gastronomía) o "Auf der Suche nach Erfolgsrezepten" (En búsqueda de recetas de éxito). Además, Jean-Georges Ploner es miembro de la asociación FBMA Food & Beverage Management Association y presidente del Leaders Club Deutschland AG.

Acerca de Orderman (solicitante del estudio)

Gracias a sus productos de primera calidad, Orderman es el proveedor líder de soluciones tecnológicas para el sector europeo de la gastronomía. Las telecomandas, terminales POS y servicios de la empresa sita en Salzburgo se utilizan en todo el mundo en más de 30.000 restaurantes. Una tecnología innovadora aunada

a una experiencia de usuario única y a un diseño emocional han convertido a Orderman además en el líder mundial y en sinónimo de trabajo móvil en la gastronomía. Cada día, cerca de 20 nuevos restaurantes se decantan por utilizar los aparatos Orderman. Desde el año 2011, Orderman forma parte del grupo internacional NCR.

Contacto

Austria: Orderman GmbH, Bachstraße 59, A-5023 Salzburgo, Austria.
Tel.: +43/(0)662/65 05 61-0, Fax: +43/(0)662/65 05 61-20
office@orderman.com, www.orderman.com

España: Orderman Iberica, S.L., c/Arturo Baldasano, 7 bajo, E-28043 Madrid.
Tel.: +34/(0)91/51 04 240, Fax: +34/(0)91/51 04 241
oficinaiberica@orderman.com, www.orderman.com

Italia: Orderman Italia srl, via Perathoner 5, I-39100 Bolzano.
Tel.: +39/0471/30 11 97, Fax: +39/0471/98 11 95
info@orderman.it, www.orderman.it

Los contenidos puestos a disposición a través de esta carpeta informativa tienen como objetivo exclusivo la información pública general, preferentemente el público especializado. Orderman GmbH no asume responsabilidad alguna por la veracidad e integridad de la información, por divergencias del contenido del estudio respecto a textos originales, errores de transmisión de textos y errores en documentos elaborados para el estudio. A pesar de que los datos se hubieran tomado de documentos, no los sustituyen. Los datos vinculantes deberán consultarse en los documentos correspondientes. La referencia a productos y/o procedimientos no implican recomendación ni afirmación alguna acerca de su calidad, por lo que no justifican ningún tipo de responsabilidad a este respecto.