

Anuario 2019

GIR

Guía de Innovación
para Restaurantes

by

DiegoCoquillat.com



Colaboran



#GIR2019

STAFF

Directores

Diego Coquillat [@diegocoquillat](#)

Óscar Carrión [@oscarrion](#)

Manel Morillo [@manelmorillo](#)

Editor y Director de Arte

Nacho Casado [@famiadearbol](#)

Diseñadores Gráficos y Fotografía

Juan Pablo Candela [@JPCandelaPuig](#)

Fotolia [@fotoliaespana](#)

Redacción y Edición

Juan Domingo Antón [@juandichi](#)

Cenovia Casas [@cenoviacasas](#)

Publicidad y Comunicación

Raquel Pérez

comunicacion@diegocoquillat.com

91 10 10 950



ÍNDICE #GIR2019

01	●	Introducción
03	●	Sobre los autores
08	●	2019, un año clave en la innovación de los restaurantes
15	●	Objetivo de la guía
18	●	Qué encuentras en esta guía
22	●	Ventajas de la innovación en hostelería
26	●	Tpv y administración
41	●	Gestión interna
55	●	Relación con los clientes
70	●	Maquinaria, loR o robótica
75	●	Servicios de innovación
84	●	Conclusiones

Introducción

Hace unos meses, reunidos por otros temas Óscar Carrión, Manel Morillo y Diego Coquillat, co-autores de este anuario, compartimos la reflexión de que ya no tienen sentido los programas de formación en hostelería -especialmente los de carácter universitario- sin un apartado amplio y profundo sobre la gestión en digitalización e innovación. Óscar Carrión se hizo eco de ello y ya lo ha incorporado en los programas formativos de Gastrouni con notable éxito; Diego Coquillat lo viene haciendo desde hace muchos años, informando en su periódico digital y en sus habituales charlas y conferencias; y Manel Morillo pone en marcha procesos de digitalización en los grupos de restauración con los que colabora desde su faceta de consultor estratégico.

Fruto de aquella conversación nació este proyecto, ya que pensamos que era necesario y urgente publicar un resumen, ordenado y detallado, de todas aquellas soluciones digitales que existen en el mercado español. Soluciones que pueden ayudar al hostelero a tomar, por un lado, consciencia de todo lo que se puede hacer con herramientas digitales y, por otro, la decisión de cuál es la más adecuada para su negocio.

En cuanto encaramos la tarea nos dimos cuenta que tratar sólo la digitalización de la gestión se quedaba corta para las necesidades del sector y la actualidad de todos los que trabajan en él. En realidad, la restauración y la hostelería lo que necesita es una guía detallada de innovación para los restaurantes.

Obviamente el núcleo de esa guía deben ser las soluciones digitales y tecnológicas, softwares y apps, que sirvan para mejorar la gestión en cada una de las áreas de negocio. Con ellas mejoraremos la experiencia y la comunicación con nuestros clientes, pero también tendrá cabida toda la innovación en maquinaria de sala, cocina, bar, cafetería, que está sufriendo también un proceso de cambio, robotización y digitalización. Así como todos aquellos servicios innovadores que también hacen más eficientes y rentables nuestros negocios y, sin duda, más felices a los clientes.

Ciertos ingredientes básicos
no pueden faltar en tu **negocio**



Máster en Dirección de Restaurantes y F&B Hotelero

Formación presencial en
Madrid, Valencia y Alicante

Edición **100%**
Online



Formación
Incompany



info@gastrouni.com
www.gastrouni.com

INFÓRMATE
966 305 665



Sobre los autores

Los promotores y padres de la idea son Oscar Carrión, Diego Coquillat y Manel Morillo. Los tres han aunado esfuerzos y experiencia en recopilar y organizar esta información, conectando al sector con las mejores herramientas, apps, software, máquinas y servicios innovadores para restaurantes. Explicando su visión de cuáles son los procesos necesarios para acometer con éxito un proyecto de innovación y digitalización en un restaurante, aportando lo mejor de sus conferencias, cursos o consultorías.



Diego Coquillat

Director de DiegoCoquillat.com e iRestaurant Magazine, profesor en diferentes universidades, consultor y conferenciante internacional

“Durante muchos años, en mis cursos y conferencias, los asistentes siempre me preguntan cuáles son las herramientas necesarias para innovar o digitalizar su restaurante. GIR responde a esa pregunta, recopilando de una forma ordenada y sencilla toda esa información. Me ilusiona que esta guía se pueda convertir en ese cuaderno de bitácora que te acompañe durante este viaje, cada vez más complejo y cambiante, que supone la gestión inteligente de la innovación. Pero nunca olvides, que la clave del éxito en este proceso no está solo en conocer las herramientas, está en saber utilizarlas para mejorar el trabajo de tu equipo y el futuro de tu restaurante.”



Manel Morillo

Socio fundador y consultor estratégico y operativo en Con Gusto. Experto en cadenas de restauración.

“GIR es una herramienta imprescindible para los hosteleros de nuestro tiempo. Concentra no sólo las mayores innovaciones del sector si no las explicaciones de cada una, cómo contactar con ellas y unos consejos sobre cómo acometer su implantación. Aunque soy coautor de GIR sé que utilizaré un mi faceta de consultor esta guía para ofrecer a los restauradores las mejores y más innovadoras herramientas y servicios. GIR es, en cierto modo, un resumen práctico de parte de mi trabajo cotidiano.”



Óscar Carrión

Director de Gastrouni. Profesor e Investigador. 35 años de experiencia directiva en HORECA.

“Hasta hace poco la informática nos ha estado ayudando a monitorizar y controlar el funcionamiento de nuestro negocio. En la actualidad, gracias a la rápida aparición de múltiples aplicaciones y herramientas digitales, podemos realizar esta labor en todas las áreas y de una forma más eficaz. Además, para mantener la competitividad, estás obligado a conocer y a ser permeable en las rápidas innovaciones que aparecen en el mercado, con el objetivo de implantar las más adecuadas en tu empresa. Con GIR te ofrecemos de una forma clara y ordenada el mapa de todo este universo digital.”



2019, un año clave para la innovación en los restaurantes

por Diego Coquillat

Según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, la palabra innovar, que aparece en este en el año 1734, significa mudar o alterar algo, introduciendo novedades. Todos estamos de acuerdo con esta definición y me parece tan simple como correcta. Pero en mi opinión, la gran innovación de estos últimos años y lo que ha transformado el planeta, no es el concepto de innovar, algo que durante la historia del ser humano, de una forma u otra simple se produjo. Bajo mi criterio la gran innovación a la que estamos asistiendo es la velocidad de la propia innovación, siguiendo con la definición anterior, la velocidad de mudar o alterar algo, esa es la gran innovación de la próxima década, la velocidad del cambio. Y sin duda, los avances tecnológicos y la digitalización son uno de los mayores culpables de este proceso de aceleración exponencial del cambio.

La industria de los restaurantes no está al margen de este cambio de velocidad, donde en muy pocos años hemos sido testigos de tremendas transformaciones tanto en el modo de operar como en los servicios prestados y 2019 no va a ser la excepción. Destacando tres frentes que modifican la escena; tecnología, mercadotecnia o marketing y diferenciación.

Durante 2018 ha irrumpido con fuerza el asistente virtual por voz de Google, Google Assistant. Se une así a Alexa de Amazon, Siri de Apple y otros que vendrán. Estas tecnologías de reconocimiento de voz e interpretación de la conversación están aún poco desarrolladas. Falta una integración total con múltiples servicios. En el caso de la restauración, las plataformas de reserva, reparto a domicilio de comida y reseñas todavía no tienen una buena interfaz de comunicación. Aparte de esto, los negocios del sector pueden prever el desarrollo de chatbots potenciados mediante asistentes virtuales por voz cada vez más complejos y capaces. Estos se usarán para atender consultas, reservas y quejas que lleguen por una línea telefónica o VoIP.

Las novedades tecnológicas que comenzarán a dominar el panorama de la restauración organizada durante 2019 no tienen por qué ser categóricamente diferentes. Es el caso de los kioscos táctiles de autopedido, cuyos modelos dotados de cámara y sistema de reconocimiento facial e historial de consumo del cliente, ya se instalan en algunos locales de comida rápida de EE. UU.

En general, la biometría y el reconocimiento facial ha recuperado fuerzas durante estos años. Por ello se adivina que en 2019 asistiremos al nacimiento de muchas oportunidades basadas en bigdata que harán más eficientes las decisiones que se tomen en el espacio de trabajo. Algunos prototipos son capaces de detectar si un plato gusta o no a los comensales sin la necesidad de que estos emitan una opinión, pudiendo así actuar de forma más fundamentada sobre los cambios en el menú. Otra oportunidad del reconocimiento facial es la posibilidad de personalizar la experiencia del comensal gracias al uso de software para la gestión de la relación con el cliente.

Este último punto es el que se ha convenido en llamar ultrapersonalización. Término que sin duda será una de la buzz words que resuenen en las conferencias y showrooms de 2019 de sector. No es más que un cambio de paradigma en el que los servicios prestados en el local dejan de dirigirse a determinados nichos, para orientarlos a los individuos. Todo ello en pos de mejorar la experiencia de usuario de quienes visiten el establecimiento y generar emoción y recuerdo en ellos.

La atención durante las comidas nunca había sido tan importante. Cada vez son menos las personas que deciden comer en un local físico, y aquellas que lo hacen no solo buscan un comida sabrosa, quieren un trato excelente. La robótica en camarería seguirá cogiendo carrerilla, pero ello no quiere decir que los camareros vayan a desaparecer. Esta parte de la plantilla tendrá nuevas atribuciones, quedando encargada de que la experiencia integral del visitante sea sublime.

Por supuesto, pese al pronóstico, siempre habrá quien prefiera comer tranquilamente en su hogar. Son dos las grandes tendencias en movilidad y reparto domiciliario. Por un lado la conducción autónoma. Durante 2019 veremos un aumento de este tipo de apuestas, según nos aproximamos a la llegada de este tipo de vehículos a las calles de forma masiva. Por otro lado continuarán las apuestas por los servicios de reparto a domicilio coordinados por empresas externas como Deliveroo, Just Eat o Uber Eats. La competición por la hegemonía en este sector es feroz, y se prevén interesantes oportunidades para los restauradores.

La robótica es otro de los temas candentes. Durante los últimos años hemos visto varios casos de restaurantes automatizados parcial o completamente mediante robots. Es una tendencia al alza pues la posibilidad de automatización supera los dos tercios de las tareas existentes en este tipo de negocios. Durante 2019 haremos la transición hacia cocinas con brazos robóticos, pasillos donde circulan robots como camareros y pizzerías con presencia de cobots.

Por supuesto, no todos los avances tecnológicos que veremos en 2019 estarán englobados dentro de estos campos. Podemos decir desde ya que el número de pequeñas aportaciones en forma de apps móviles, sistemas de pago más convenientes, diseño UX, internet de las cosas, sostenibilidad, eficiencia organizativa, así como en mil y un aspectos más, será simplemente incontable.



Respecto a las tendencias en el marketing, las redes sociales seguirán siendo las mayores aliadas en la búsqueda de clientela en lo que a los negocios de restauración se refiere. Instagram, que ya ha dado mucho que hablar en 2018, continuará su ascenso hacia el estrellato; en tan solo dos o tres años habrá desbancado a Facebook de su posición de liderazgo entre las redes sociales. Instagram seguirá fomentando el consumo de alimentos fuera de casa gracias a su método de comunicación eminentemente visual capaz de estimular los cinco sentidos de un golpe. Los restaurantes podrán aprovecharse de las nuevas formas de llegar a la población, así como de las innovadoras herramientas de comercio que se van incorporando poco a poco en la plataforma, como las reservas o la posibilidad de realizar un pedido a domicilio desde la propia fotografía.

En cualquier caso, no se pueden dejar a un lado otras vías cuyo funcionamiento ha quedado ampliamente demostrado. Facebook sigue siendo un enorme escaparate, y su servicio de mensajería Messenger permite el uso de chatbots para captar clientes. En 2019 habrá que estar atentos a las posibilidades que ofrecen otras redes sociales inexploradas, como TikTok, app móvil que hereda la base de programación de Musically y que ha irrumpido en el mundo con su versión definitiva hace pocos meses, reuniendo más de 800 millones de usuarios desde entonces. Las cuentas corporativas todavía no tienen claro cómo aprovechar la plataforma, por lo que las oportunidades son claras para los publicistas creativos.

Claro está, las estrategias de marketing basadas en influencers seguirán siendo válidas. Si bien es previsible que los precios demandados por estas personalidades de internet aumenten, ya que la representación personal va derivando en representación profesional a través de managers y agencias de publicidad, entidades que conocen mucho mejor el valor que este tipo de acciones comerciales tienen en el mercado.

En 2019 también veremos como el targeting de la publicidad se sigue afinando. Para potenciar webs y aplicaciones propias será cada vez más importante usar palabras clave conversacionales. El volumen de búsquedas que se realiza por voz no hace sino aumentar gracias a la omnipresencia de los teléfonos móviles y, en breve, de los asistentes virtuales por voz; y con este nuevo comportamiento, nuestra forma de buscar información ha cambiado. Para alcanzar un mayor público con nuestras herramientas SEO habrá que tener este hecho en mente.

Otra alternativa que se explorará en profundidad es la geolocalización. Hemos visto que Google Maps no ha perdido el tiempo, y otros le irán a la zaga. Los dispositivos con GPS pueden trabajar en conjunto con las aplicaciones de cartografía o búsqueda de información para forzar anuncios relevantes a los usuarios. Las geovallas y ofertas limitadas a ciertas regiones geográficas también estarán a la orden del día pues permiten segregar la clientela, analizar comportamientos de consumo y realizar pruebas A/B, así como ofrecer soluciones originales que generen interés por la marca.



Finalmente, no podría terminar este artículo sin mencionar los restaurantes fantasma/restaurantes virtuales o dark kitchens, establecimientos que no existen en la realidad y que sirven únicamente como interfaz en diversas compañías de reparto a domicilio de comida para aunar los servicios de varios locales sin relación aparente. Estos restaurantes virtuales permiten aumentar el negocio sin realizar grandes aspavientos: solo hay que establecer una colaboración con el responsable de la web o aplicación desde la que se hacen los pedidos para llevar, que debe montar la cocina para la elaboración del producto.

Los restaurantes que den prioridad a la alimentación saludable, ética, respetuosa con los animales y el medio natural también disfrutarán de un buen año. La preocupación por la forma en la que nos nutrimos, por los métodos que usamos para obtener los alimentos y cómo nuestras necesidades pueden afectar al planeta en conjunto no son asuntos baladíes para gran parte de la población. La cocina vegana, la sostenibilidad en la restauración y los menús especiales para personas enfermas o con necesidades dietéticas especiales serán más importantes que nunca.

Otra de las oportunidades de negocio que cobrarán fuerza en 2019 es el uso del espacio. No tiene sentido cubrir un alquiler o adquisición de local costosísimo si el establecimiento solo se rentabiliza a las horas de las principales comidas del día. Es por ello que algunos restaurantes empiezan a usarse para diversas actividades: como oficina para trabajadores por cuenta propia que realizan su actividad de forma remota, como punto de llegada y recogida de paquetería, etcétera. O en su lugar, el restaurante o bar en sí se integra dentro de otro negocio, como pueda ser un supermercado, tienda o lugar de ocio. Teniendo en cuenta que hoy ya la tecnología permite aplicar precios inteligentes y variables dependiendo de la demanda.

2019 promete ser una año apasionante en materia de avances e innovación, donde aquellos hosteleros que quieran ver más allá de su propio negocio y diferenciarse serán los que mejores resultados obtendrán, y para ello necesitan innovar, pero recuerda que la mayor innovación a la que estamos asistiendo es la velocidad del cambio, una velocidad jamás conocida...¡Buen provecho!

CON
GUSTO

*El Ingrediente
secreto*

ESTRATEGIA Y MARKETING
PARA RESTAURANTES

www.congustosm.com



TFL / 616240230



ESTRATEGIA Y MARKETING
PARA RESTAURANTES



#GUIAMOSTUNEGOCIOHOSTELERO #CONIDEAS #CONSOLUCIONES #CONMÁRQUETING
#CONDIGITALIZACIÓN #CONESTRATEGIA #CONEMPATÍA

Objetivo de la guía

La hostelería, como una subcategoría del turismo, es uno de los sectores más importantes y de mayor relevancia en el PIB español, con un especial impacto en la creación de empleo. Un sector que año tras año se enfrenta a una serie de retos que le obligan a una renovación y actualización constante.

Dos de estos retos se mantienen en el tiempo: la gestión de negocios de restauración y la profesionalización de las personas que trabajan en este sector, tanto en mandos operativos, como intermedios y de dirección.

Además, desde la irrupción de la tecnología y, sobre todo, de cómo la ha abrazado la hostelería, provoca que la digitalización de los restaurantes se imponga como una de las principales necesidades a cubrir por el diferencial competitivo que supone.

Pero, ¿qué es y qué supone digitalizar un restaurante? Se trata de gestionar todos los ámbitos del negocio mediante las herramientas digitales más eficientes que existen. Alcanzando todos los ámbitos de la restauración, no solo a la gestión y la relación con los clientes, sino también a la maquinaria de cocina y a una sala cada vez más digital e interconectada.

Por este motivo, el principal objetivo de esta Guía de Innovación para Restaurantes (GIR) es mostrar de forma estructurada y accesible las principales herramientas digitales, robóticas y de servicios, explicando qué son, para qué sirven y qué puede esperar un hostelero de ellas. Una guía que irá creciendo y actualizándose en futuras ediciones a la misma velocidad que el mundo digital y la innovación transforma el presente. Nos esperan grandes sorpresas en cuanto a la innovación en el campo de instalaciones inteligentes y robotización.

Esta guía se centra especialmente en las aplicaciones y los softwares que nos permitan gestionar todos los apartados de nuestro restaurante, pero también tiene su espacio el IoR o el internet de los restaurantes, termino que acuñó Diego Coquillat en un reciente artículo, entendido como la conectividad entre las diversas máquinas y equipos de cada local o cadena de una marca.

Ahora es el momento de que cada cual pueda descubrir las herramientas digitales, robóticas e innovadoras con las que trabajar, escogiendo entre aquellas que desee implantar en su negocio.

Esperamos que esta Guía de Innovación para Restaurantes (GIR) sea de utilidad para el sector y despeje todas las dudas que los empresarios de hostelería puedan tener.



Ahora es el momento de que cada cual pueda descubrir las herramientas digitales, robóticas e innovadoras con las que trabajar, escogiendo entre aquellas que desee implantar en su negocio.

Esperamos que esta Guía de Innovación para Restaurantes (GIR) sea de utilidad para el sector y despeje todas las dudas que los empresarios de hostelería puedan tener.

Qué encuentras en esta guía

En este anuario encontrarás las herramientas digitales que resuelven problemas “de toda la vida”: como la toma de la comanda en una mesa, la gestión de caja, la gestión de pedidos y almacén, la gestión del personal y los horarios, las reservas, etc. Así como “problemas nuevos” originados por las nuevas formas de consumo y las nuevas opciones en la elección de los clientes.

Descubrirás las herramientas digitales que resuelven problemas que en ocasiones no sabemos cómo resolver y lo haremos a través de un software o una aplicación. Un nuevo paradigma tecnológico que modifica completamente la gestión de las necesidades, en un proceso de actualización que será obligatorio.

También encontrarás maquinaria conectada (IoR), herramientas robóticas y todo tipo de servicios innovadores de aplicación en restaurantes.

GIR2019 nace con el objetivo de ser una guía útil y práctica, una palanca de apoyo para el sector donde pueda encontrar consejos, recomendaciones y recursos para iniciar o continuar un proceso de digitalización e innovación que es clave en futuro de la industria. Siendo conscientes de que nos enfrentamos una guía que está viva, que surgirán nuevas soluciones y que algunas de las actuales cambiarán, se actualizarán o se adaptarán a la nuevas necesidades de el mercado.

1. TPV y Administración

En esta categoría recogemos las herramientas que comienzan y cierran el circuito de información y gestión de un restaurante. La entrada de la información de ventas en el sistema, así como la salida de esa información para el pago de impuestos, nóminas, apuntes contables o cerrar los pedidos y los ejercicios. Recopilamos todas aquellas soluciones para gestionar las ventas, la toma de la comanda a los clientes, el reparto de los pedidos entre las partidas de cocina o sala, la entrada de ventas del canal delivery y otros. También aquellas herramientas que se suelen delegar en las gestorías externas y que permiten realizar las tareas de contabilidad y administración o las herramientas que cierran los apuntes contables y los pagos.

2. Gestión interna

En este apartado clasificamos todas aquellas apps y softwares que nos permiten recoger de forma automática la información de nuestras ventas, de nuestra actividad y generar pedidos a proveedores, gestionar stocks, almacén, escandallos, personal, horarios, el mantenimiento de equipos, etc. Además, incluimos las herramientas que permiten la gestión de las operaciones de los restaurantes, como los checklist, los APPCC y el control de la actividad real de nuestros empleados y colaboradores.

3. Herramientas para la relación con los clientes

Aquí aparecen las herramientas que nos permiten relacionarnos con nuestros clientes actuales o potenciales, como los libros de reserva digital y la gestión de sus bases de datos, los agregadores de las opiniones online que vierten nuestros clientes en la red y todas aquellas soluciones que nos conectan directa o indirectamente con nuestro cliente.

4. Herramientas de IoR y herramientas robóticas

Será aquí donde presentaremos toda aquella maquinaria, robots o instalaciones que cumplan con las características de estar conectadas vía internet al resto de maquinaria del local, al centro operativo o de gestión (IoR) y además sean robóticas y permitan comportamientos autónomos en el desarrollo de procesos. Estas herramientas nos ayudan a ser más eficientes, rentables y prácticos.

Las herramientas IoR o los robots se encuentra en cocinas, almacenes, instalaciones comunes, salas, barras, zonas de coctelería o de barista. El desarrollo de toda esta nueva maquinaria y la evolución de la ingeniería es fascinante.

5. Servicios de Innovación

En este quinto y último apartado, aunque en muchos casos se acceda a ellos a través de aplicaciones o vía web, hemos dado un capítulo aparte a los múltiples servicios de innovación que cada día aparecen para solucionar tareas en el sector, que no son herramientas para la gestión de la explotación (al menos directamente) y que suponen, en todo caso, una innovación relevante. Algún ejemplo muy habitual en medios de comunicación tiene que ver con servicios y herramientas para reducir los desperdicios, disminuir el consumo de plásticos, reducir la huella de carbono, certificados de calidad en aspectos innovadores y de tendencia, nuevas aplicaciones o servicios para mejorar el clima y confort en el local y, como el propio enunciado indica, todas aquellas innovaciones que los autores encuentren y comprueben que aportan valor y utilidad al restaurante.

En esta guía encontrarás todo tipo de herramientas para casi cualquier necesidad y, además, adaptadas a las necesidades de tu volumen de ventas y, probablemente, del precio que puedas asumir. El mercado de la digitalización y la robótica en restaurantes también nos ha traído herramientas no solo para cada tipo de uso, sino para cualquier capacidad económica.

Existen numerosas herramientas digitales que no incorporamos en esta guía y sus futuras ediciones, como las que tienen que ver con la gestión o creación de páginas web o la gestión de las propias RRSS como canal prioritario de comunicación con los clientes. Tampoco hablaremos de la necesidad de tener una red wifi potente, usable y sensata.



Algo que preocupa a los autores, y que suele ser foco de algunas de nuestras reflexiones, es hacia dónde se dirige la digitalización e innovación en restauración, qué novedades y nuevos paradigmas vamos a encontrarnos en el futuro, qué cuestiones que ahora parecen imprescindibles y controvertidas serán irrelevantes en poco tiempo. Es fácil recordar las dudas que hace unos años generaba la ubicación en la nube de la información generada vs tener un servidor en la oficina. Actualmente plantearse otra opción que no sea trabajar en la nube casi no es plausible y, además, es antieconómico. Otra reflexión, por ejemplo, es saber qué pasará con las máquinas de autocobro y gestión del efectivo, que tienen un coste elevado -aunque una amortización rápida- si, como parece, en pocos años el uso del efectivo se reducirá casi a la nada.

Las nuevas herramientas digitales de gestión manejan cantidades ingentes de datos, que además no paran de acumularse y son capaces de generar con ellos estadísticas con un grado de detalle y de rigor antes imposible. Ahora es posible tener un dato veraz de cualquier venta cruzada que antes podía ser imposible o conllevar semanas de trabajo al departamento de marketing -para los pocos que pudieran tener ese departamento-.

Un buen ejemplo sería obtener el dato de con qué otros platos o bebidas los clientes combinan nuestros platos estrella. Antes sólo era intuitivo en el mejor de los casos; ahora se puede saber con absoluto rigor, y grandes marcas de restauración ya están tomando decisiones comerciales con ello.

Estamos, en todo caso, ante un reto fascinante que mejorará, sin duda, la rentabilidad de nuestros restaurantes. Lo que ofrecemos con esta guía es la posibilidad de agrupar la mayor parte de opciones posibles y de la forma más detallada para que el empresario hostelero tome sus decisiones con la máxima información posible.

Ventajas de la innovación en hostelería

Antes de entrar en la clasificación de las aplicaciones vamos a ver algunas de las ventajas que la innovación y digitalización tiene sobre los negocios de restauración:

Aumenta las ventas y disminuye los costes:

La eficiencia es el resultado de una correcta digitalización que deviene siempre en un aumento de ventas, al poder centrarnos más y mejor en la parte comercial, y en la reducción de costes, al tener información veraz y en tiempo real. La digitalización nos lleva a reducir el factor humano en procesos sin valor añadido pero que suelen llevar a los restaurantes a tener malos costes. Por ejemplo, en los procesos de pedidos a proveedores, donde la digitalización de toda la cadena de acontecimientos hace imposible que se pueda pedir a proveedores no autorizados, a precios no autorizados, materiales no autorizados y en cantidades no autorizadas.

Acceso a la información antes inaccesible:

La innovación nos permite ver cosas que antes eran imposibles gracias a dos grandes tecnologías que están en pleno crecimiento: el big data y la inteligencia artificial.

Incremento exponencial de la velocidad en la toma de decisiones:

Respecto a la inteligencia artificial y que las herramientas digitales aprendan de la experiencia, es sorprendente ver como éstas ofrecen ya modelos predictivos de pedidos a proveedores muy certeros o hacen horarios de personal perfectos o informan de que a una hora determinada del sábado será necesario preparar una cantidad concreta de patatas fritas para atender la demanda.

Ya estamos hablando también de aportaciones de la tecnología blockchain, de la robótica o de la realidad virtual o aumentada, entre otras.

Pero también debemos advertir sobre las posibles amenazas que presenta un proceso innovación digital. Las herramientas digitales funcionan y cumplen lo que prometen pero el nuevo usuario debe asumir que:



- Hay que tener muy claro lo que sí hace y lo que no hace -aún- cualquier herramienta que contrate-mos.
- Es probable encontrar resistencia en el equipo al poner en marcha herramientas digitales que suponen cambios en su día a día y que esta resistencia se traduzca en el “esto no funciona”, falso, pero que exigirá un esfuerzo a la propiedad que debe tener en cuenta.
- No debemos realizar una primera carga deficiente o corrupta de datos, ni tampoco no tener un plan de cómo trabajarlas.
- La mala planificación basada en contratar un software porque se ha visto en una feria o se lo han ofrecido. No es la mejor opción, si no se tiene ningún plan concreto de digitalización.
- La falta de digitalización del propietario o del gerente que debe ponerlo en marcha. No voy a poder digitalizar mi restaurantes si como empresario no tengo un comportamiento digital. Un ejemplo tan verídico como cotidiano, es el del empresario que quiere digitalizar sus restaurantes pero quiere seguir recibiendo las ventas por WhatsApp y los informes en papel.
- Hay que elaborar un calendario del proyecto a implantar y de su seguimiento.

Este protocolo serviría por igual ante la incorporación de maquinaria IoR y/o robótica o a la hora de aplicar innovaciones de responsabilidad social corporativa como, por ejemplo, un programa de reducción del desperdicio.

DiegoCoquillat

EL PERIÓDICO DIGITAL DE LOS RESTAURANTES



Líder en innovación para restaurantes
en España y Latinoamérica

www.DiegoCoquillat.com



26 / 40

Tpv y Administración

"El éxito en la administración requiere aprender tan rápido como el mundo está cambiando."

Warren Bennis

#tpv #cobros #escandallos
#businessintelligent #menús
#terminalpuntodeventa #adminsitración
#gestión #operaciones #erp #clientes
#marketing #albaranes #faturas
#contabilidad

El TPV -en inglés POS, como también se conocen- es clave en cualquier proceso de digitalización. Prácticamente toda la información que nos ayudará a gestionar nuestro restaurante, o cadena de restaurantes, partirá del TPV. Todas las ventas estarán allí depositadas, tanto en valor económico como en los artículos vendidos, las horas en las que se venden, los números de comensales, las zonas de los locales donde se producen, es decir, todo.

No se puede gestionar ningún restaurante, bar u hotel sin información y la base troncal de la información nace en el TPV.

A la hora de escoger con qué software de punto de venta trabajar -TPV es literalmente un acrónimo de “terminal de punto de venta”- hay que tener en cuenta varios factores:

1. Que se ajuste a las necesidades y sea flexible, es decir, que el proveedor facilite que todo el proceso de “fichar” el pedido de los clientes y toda la gestión posterior, como enviar los tickets a cocina -en papel o en pantalla- se haga según necesitemos en cada paso.
2. Que el equipo de sala y cocina se sienta cómodo y sea fácil, ágil y rápido trabajar con él.
3. Qué sea sólido; que el sistema no se caiga o tenga debilidades en su funcionamiento.
4. Que se actualice rápidamente, es decir, que si el mercado cambia las necesidades, el sistema también tenga actualizaciones fáciles para cubrir esa demanda.
5. Que sea escalable e integrable. Tal como comentamos en otros puntos de este anuario, la integración de sistemas para llevar la gestión del negocio será clave. El sistema de TPV debe estar abierto a integrarse -o estar ya integrado- con otros softwares de gestión que cubran otros aspectos.
6. Que tenga el precio correcto para nuestra necesidad. La disparidad de precios de cada software y hardware es grande. Las prestaciones de cada software y su precio se deben adaptar a tus necesidades reales.
7. Que disponga de un potente back office. Es muy importante que el software que contratemos tenga unos informes preprogramados y sea fácil para hacer otros a tu medida, legibles y útiles. Tan importante es su usabilidad como el acceso que te proporcione a la información posteriormente.

Es importante añadir una serie de reflexiones ante la elección del TPV. La primera es la dotación de otras prestaciones de gestión que tenga el sistema que contrates. Muchos TPV forman parte en realidad de un sistema integral de gestión que te ofrece un gestor de reservas, de compras, de personal, de operaciones y, a veces, hasta de administración.



Esto puede ser muy bueno dependiendo de tus expectativas y planes de futuro; sin duda tener un sistema integral de gestión es mucho más fácil de usar y con seguridad más económico. Dependerá de cada caso y del plan estratégico que se tenga para el negocio. Nuestra recomendación es fácil y clara: ten un plan estratégico de hacia adonde vas y así sabrás qué te interesa más. En muchas ocasiones no es conveniente un sistema integrado porque se necesitan herramientas específicas para cada gestión; pero en otros casos sí lo es.

Otra reflexión tiene que ver con el propio empresario/emprendedor que decide incorporar un TPV a sus restaurantes por el uso de las bases de datos. En todos los sistemas de gestión debemos incorporar nuestras bases de datos, los maestros de ventas -la lista de artículos y platos a vender y sus precios-, los maestros de compras, los escandallos, etc. Todas esas bases de datos tienen que estar organizadas, con fuertes protocolos para su manipulación. Una bases de datos fácilmente corruptibles o mal cargadas hacen que toda la información posterior pierda eficacia; y cuanto más corruptas, peores datos.

No podemos cerrar este capítulo sin hablar de las obligaciones fiscales y el control de los impuestos. Por desgracia y con fundamento, nuestro sector es sospechoso habitual de esconder facturación y hacer una mala praxis fiscal. El futuro parece claro, las leyes que se están promulgando internacionalmente harán que la digitalización reduzca las opciones de fraude, pero mientras tanto es importante que el empresario asuma que, para digitalizar la gestión y hacerlo con información veraz, esta información debe ser legítima y cierta. La digitalización y la gestión ideal se llevan mal con el fraude.



"Herramienta ágil que te ayuda en el control de tu negocio, reducir costes, aumentar la eficiencia y mejorar la atención al cliente"

Datos de Contacto



Glop



Carlos Lopez



Información



965561728



www.glop.es



hola@glop.es



[@Glopsoftware](https://twitter.com/Glopsoftware)



[@Glopsoftware](https://www.instagram.com/Glopsoftware)

Descripción de la Aplicación

Glop es un software tpv para hostelería que ofrece un método de trabajo innovador que usando la tecnología como herramienta principal resuelve tareas cotidianas como la venta, comandas, delivery, organización de procesos, reservas, atención al cliente, gestión y rentabilidad del negocio. Un software que te permite agilizar, automatizar y mejorar la gestión diaria de un establecimiento de restauración.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta





Software tpv Glop

Software tpv para **Restaurantes, Cafeterías y Ocio.**

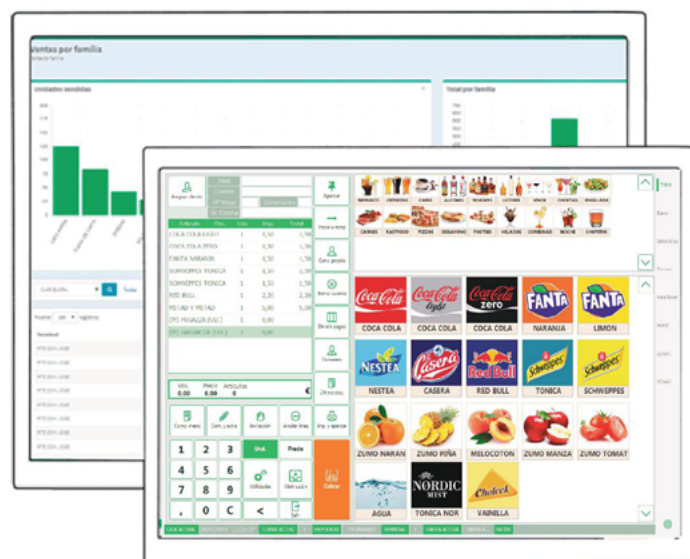
Aporta una solución Ágil e Intuitiva

Toma el control de tu negocio y agiliza el proceso de ventas, compras y stocks.

Con nuestro software tpv puedes gestionar de forma sencilla notas a cocina, ingredientes extra, comentarios, escandallos, informes, empleados, clientes, tarifas, promociones y muchas opciones que automatizan el trabajo del día a día.

Las ventajas del Software tpv hostelería Glop

1. Pantalla de ventas intuitiva
2. Control de stock
3. Ofertas y promociones
4. Toma de comandas en mesa
5. Cajones de seguridad
6. Servicio a domicilio
7. Monitor de cocina
8. Pago con tarjetas
9. Consulta de informes en web / móvil
10. Fidelización de clientes



Pago único.

Realiza un solo pago por licencia y olvídate de ataduras.

Sin cuotas mensuales.



Friendly

Diseñado para ser fácil de usar evitando clicks innecesarios.

Fácil, rápido e intuitivo.



Modular

Glop es ampliable según la necesidad, añadiendo módulos.

Adaptado a tu negocio.



"Digitalizamos tu restaurante o bar"

Datos de Contacto



Camarero 10



Angel Goya



CEO



647645711



www.camarero10.com



agoya@camarero10.com



[@camarero10soft](https://twitter.com/camarero10soft)



[@camarero10tpv](https://www.instagram.com/camarero10tpv)

Descripción de la Aplicación

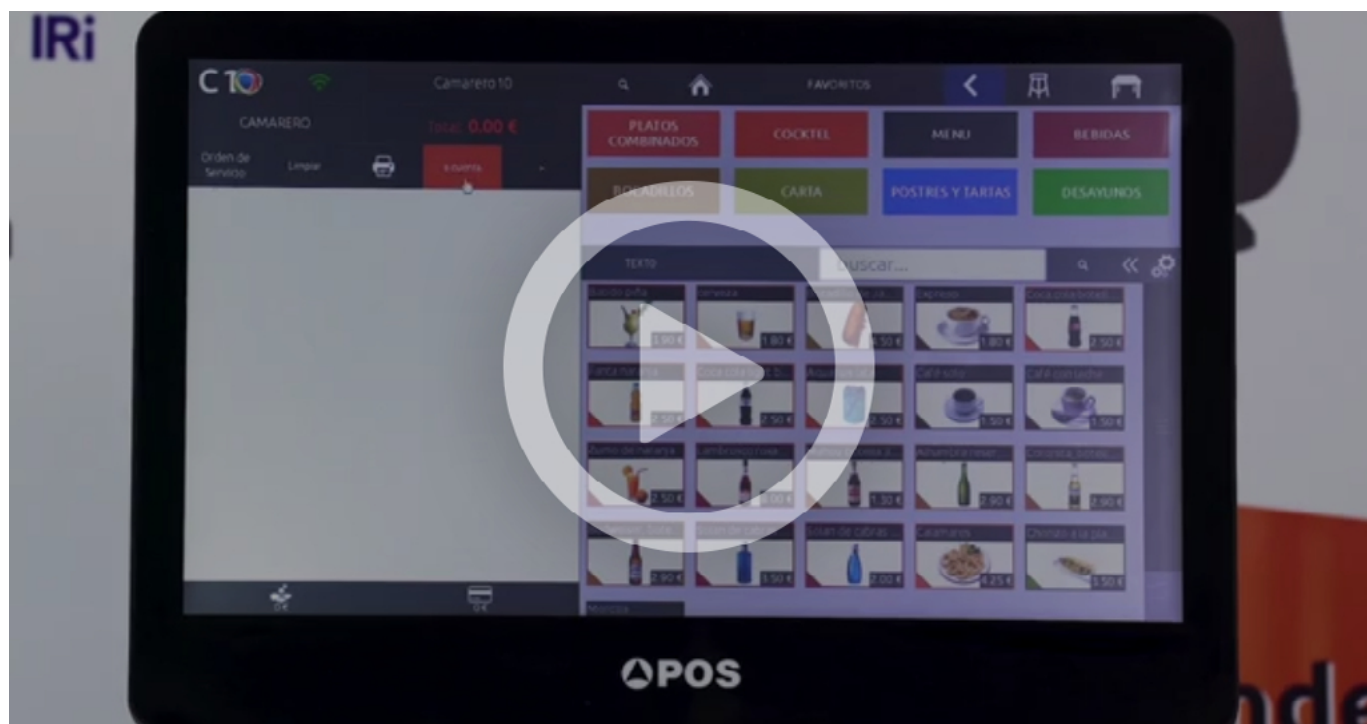
Camarero 10 es un programa de gestión exclusivo para bares y restaurantes online, que tiene un gran número de módulos extra que permite adaptarse a cualquier tipo de negocio, siempre en el sector de la hostelería. Muy fácil e intuitivo, permite instalarse en cualquier equipo y sistema operativo de forma inmediata, al trabajar en Internet. Puede acceder desde cualquier lugar sin estar en el restaurante y la seguridad esta garantizada por contrato. La mejor combinación de funcionalidades y precio del mercado TPV. Se aprende a usar en 15 minutos, se instala en 5 y sin cambiar de dispositivos.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Ofrece experiencias diferentes
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes

OFERTA ESPECIAL #GIR2019

Contrata Camarero 10 haciendo referencia a #GIR2019 y te regalamos una tablet como comander o una impresora de tickets para tu restaurante





TILLER

"La caja registradora, reinventada"

Datos de Contacto



Tiller Systems



Mariana Clavel



Communications Manager



931761058



www.tillersystems.com



contacto@tillersystems.com



[@tillerspain](https://twitter.com/tillerspain)



[@tillerspain](https://www.instagram.com/tillerspain)

Descripción de la Aplicación

Mucho más que una caja registradora, Tiller es la solución única de TPV en iPad para restaurantes. El sistema táctil de caja que cobra, gestiona y analiza tu negocio para llevarlo al siguiente nivel: 1. Punto de venta: acepta pedidos, envía, imprime y cobra en tiempo récord. 2. Gestión: toma el control de tu negocio desde el back office de Tiller. 3. Personalización: crea un sistema único a través de módulos e integraciones. ¿El resultado? Reduce la inversión; ahorra 40 horas de trabajo al mes; aumenta la facturación en 10-20% y mejora la experiencia del cliente.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Mejora la productividad

MISS TIPSI



"Miss Tipsi te ayuda a incrementar tu beneficio y reducir tus costes"

Datos de Contacto



Miss Tipsi



Victor Estévez



Director de Ventas



628696514



www.misstipsi.com



vestevez@misstipsi.com



[@TipsiMiss](https://twitter.com/TipsiMiss)



[@miss_tipsi](https://www.instagram.com/miss_tipsi)

Descripción de la Aplicación

Miss Tipsi es una solución global que ayuda al hostelero a controlar mejor su negocio para incrementar sus beneficios y reducir sus costes. La metodología Miss Tipsi incluye la digitalización del punto de venta y las operaciones administrativas de nuestros clientes para que puedan tener una visión global de su negocio. Con la ayuda de un programa TPV, comandos móviles y un sistema de gestión que controla las ventas, el inventario, las compras y proveedores en el tiempo real, nuestros clientes consiguen aumentar su beneficio en más de un 10%.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)



"Controla cada aspecto de tu negocio con un solo dedo"

Datos de Contacto

-  **Dual Link**
-  Itziar María Perez
-  CEO
-  965505005
-  dual-link.com
-  info@dual-link.com
-  [@dual_link](https://twitter.com/dual_link)
-  [@dual-link](https://www.instagram.com/dual-link)

Descripción de la Aplicación

Es un software de gestión de restaurantes, encaminado a hacer sencillo los diferentes procesos existentes en el día a día de un establecimiento, esta realizado para que con una formación de dos horas cualquier empleado de un restaurante pueda empezar a usarlo, así como cumplimentar las diferentes operativas que se nos pueden dar tanto en la sala como en la cocina, con un manager de gestión que controla todos los detalles.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Reduce la rotación de personal y mejora del clima
- ✓ Reduce los costes operativos



"Nuestra experiencia para su negocio"

Datos de Contacto

-  **Sigshore-Ics**
-  Jorge C. Juárez
-  Director General
-  934188922
-  sighore.es
-  info@sighore.es
-  [@sighore](https://twitter.com/sighore)
-  [@sighore_ics](https://www.instagram.com/sighore_ics)

Descripción de la Aplicación

La suite de SIGHORE-ICS está compuesta por dos bloques principales: la herramienta FrontOffice, instalada en los 'PdV' del centro de negocio para efectuar las transacciones, y el sistema BackOffice desde el que desarrollamos la gestión administrativa así como la explotación de la información mediante el Business Intelligence Multidimensional (genera informes personalizados). Complementariamente, disponemos de app móvil, para la consulta de datos a tiempo real, además de otros accesorios anexos (pantallas de cocina, PDA para almacén y otros).

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)



"Soluciones de venta y gestión para empresarios de restauración exigentes"

Datos de Contacto



Cuiner Software



Julián Fajardo



Director Comercial



902 020 722



cuiner.com



marketing@cuiner.com



[@softwarecuiner](https://twitter.com/softwarecuiner)



[@softwarecuiner](https://www.instagram.com/softwarecuiner)

Descripción de la Aplicación

Con más de 20 años de experiencia, Cuiner destaca por su constante innovación y lanzamiento al mercado de importantes novedades que ayudan a la digitalización del restaurante. Este año destacamos: 1. Cuiner reservas. Permite obtener y gestionar las reservas en establecimientos de restauración sin comisiones de terceros y al mejor precio del mercado. Si estás cansado de pagar altas comisiones o tienes un alto volumen de reservas, esta es tu solución. 2. Quierofactura. Facilita a los comensales la emisión de factura con sus propios datos fiscales con un solo clic.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)

#TPV #TerminalPuntoVenta #Administración



"No renuncia a nada. Una solución de TPV en iPad intuitiva, offline, móvil y completa"

Datos de Contacto



L'Addition



Enzo Diarte



Responsable de Marketing



696735494



www.laddition.com/es



enzo.diarte@gmail.com



[@Laddition_Es](https://twitter.com/Laddition_Es)



[@laddition_esp](https://www.instagram.com/laddition_esp)

Descripción de la Aplicación

Desarrollamos una aplicación de gestión que se integra en dispositivos de Apple. Una sistema completo, intuitivo, móvil y offline especializado en hostelería. Desde esta misma aplicación puedes gestionar a una base de clientes, con las reservas. Gestionas el servicio de tu establecimiento con la toma de comandas, envíos a cocina y cobros. Por último desde un área de clientes puedes analizar a tiempo real las métricas más importantes de tu establecimiento. Simplificamos procesos y aumentamos la velocidad de gestión de los negocios ya que trabajamos desde un único dispositivo, el iPad.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta
- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Consigue una calidad consistente y regular



"Solución integral para negocios de hostelería. Únete a los miles de locales que cada día confían en Ágora"

Datos de Contacto

-  **IGT / Ágora**
-  **Luis Miguel Manzano**
-  **Director Comercial**
-  **645984832**
-  www.agorapos.com
-  lmmanzano@igt.es
-  [@AgoraTpv](https://twitter.com/AgoraTpv)
-  [@agoratpv](https://www.instagram.com/agoratpv)

Descripción de la Aplicación

Ágora es una solución de TPV y gestión de software para el establecimiento, resolviendo y ayudando a todos los procesos de trabajo de un establecimiento desde que entra un cliente al establecimiento hasta que sale de él. Además ayuda a tener toda la información, no solo de ventas, sino de márgenes, valoración económica de almacén, inventarios, etc.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)

STORYOUS.

"El TPV especialmente diseñado para hostelería"

Datos de Contacto

-  **Storyous**
-  **Joaquín González**
-  **Director de ventas**
-  **689764776**
-  storyous.com
-  venta@storyous.com
-  [@Storyous](https://twitter.com/Storyous)
-  [@storyous_es](https://www.instagram.com/storyous_es)

Descripción de la Aplicación

Storyous es un sistema TPV especialmente diseñado para hostelería, basado en un software de gestión integral del negocio y en un hardware de estético diseño. Su sistema destaca por hacer más fácil la vida de propietarios y empleados, basándose en el fácil manejo del día a día y en una atención personalizada. Sus funciones van desde la rápida toma de comandas hasta el acceso a todas las estadísticas del local, pasando por la gestión de almacén, pedidos, ingredientes o facturas. Con su TPV se puede tener un control total del negocio y mejorar la relación con clientes o proveedores.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Reduce los costes operativos

ClubDiegoCoquillat

EL CLUB DE INNOVACIÓN PARA RESTAURANTES MÁS GRANDE DEL MUNDO



25% de descuento en la suscripción al Club con el cupón descuento: GIR2019

Descarga la app DiegoCoquillat.com y entra en el Club

Únete y accede a los contenidos más relevantes e interesantes para los restaurantes, donde y cuando tú quieras





"REVO ofrece una solución integral para gestionar cualquier tipo de negocio HORECA"

Datos de Contacto



Revo



Eva García



CMO



652353398



revo.works/es



eva.garcia@revo.works

Descripción de la Aplicación

Solución integral de gestión de un restaurante: ventas (5 tipos de servicio: TPV/barra, pedidos en mesa, take-away, delivery, quiosco), organización, controlling, stocks e inventarios, conexión con cocina, reservas, fidelización... ¡y mucho más! La solución consta de un back-office web para la configuración del negocio y de una app cloud en base iOS (dispositivos Apple), para uso operativo en el establecimiento. La app principal (Revo XEF) se integra con las apps satélite de Revo que la complementan, aumentando exponencialmente su potencia, así como con otras soluciones software y hardware clave.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta
- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes



"Hosteltáctil ofrece una solución integral de control de todas las áreas de trabajo de la empresa hostelera"

Datos de Contacto



Hosteltáctil



Verónica Nolte



Dpto. Marketing y Comunicación



963455425



hosteltactil.com



info@hosteltactil.com



[@hosteltactil](https://twitter.com/hosteltactil)



[@hosteltactil](https://www.instagram.com/hosteltactil)

Descripción de la Aplicación

Hosteltáctil resuelve los problemas de gestión y mejora el control empresarial de una empresa de hostelería ya sea PYME o grupos de empresas, cadenas o franquicias. Hosteltáctil es una herramienta intuitiva y muy sencilla de utilizar que se centra en un potente software de gestión con más de 300 funcionalidades que se adaptan a las necesidades y forma de trabajar de cada establecimiento. Permite desde gestionar las ventas y poder llevar la actividad diaria de un negocio, gestionar promociones, gestión de clientes y fidelización o reservas hasta gestionar los tiempos de servicio y cocina.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Reduce la rotación de personal y mejora del clima



"Credibilidad y Fiabilidad"

Datos de Contacto

-  **Ofimática**
-  Director Comercial
-  CEO
-  953280144
-  ofi.es
-  nacho@ofi.es
-  [@ofisoftware](https://twitter.com/ofisoftware)
-  [@ofisoftware](https://www.instagram.com/ofisoftware)

Descripción de la Aplicación

OfiBarman es un software donde se puede gestionar la venta en su establecimiento, facturación, realización de pedidos, albaranes y facturas de compras, gestión de almacenes, flujo económico, trazabilidad alimenticia, gestión de personal, administración y contable. Todo ello de una forma ágil, sencilla e intuitiva. OfiBarman es una herramienta fundamental para el hostelero, ya que va a ayudarle a gestionar y controlar todo su negocio, evitando errores humanos y desviaciones producidas en el día a día. Además dará agilidad y velocidad al servicio, provocando una mayor satisfacción del cliente

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Reduce los costes operativos



"Voxel Group desarrolla tecnología de transacciones electrónicas para empresas"

Datos de Contacto

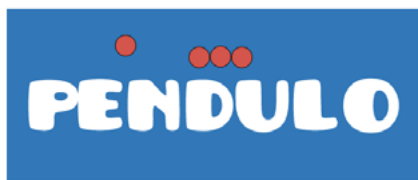
-  **baVel - Voxel Group**
-  Alberto Mañas
-  Business Team
-  619130300
-  bavelnetwork.voxelgroup.net
-  albertom@voxelgroup.net
-  [@BavelVoxel](https://twitter.com/BavelVoxel)

Descripción de la Aplicación

Los procesos de abastecimiento (pedido, albarán, factura, pago...) siguen siendo procesos muy manuales y, como consecuencia, son foco de errores, reclamaciones y pérdidas económicas. baVel digitaliza y automatiza estos procesos aumentando así la productividad y control de las empresas. Los clientes envían pedidos, auto albaranes y pagos de forma electrónica evitando errores y reduciendo los trabajos manuales. Los proveedores automatizan los pedidos y auto albaranes y garantizan la entrega de sus facturas en tiempo real, reduciendo el tiempo de procesamiento y el plazo medio de cobro.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Mejora la productividad



"Nos encanta ayudar a tu restaurante a tener éxito"

Datos de Contacto



Pendolo



Pilar Garcia



Directora



447881577532



www.penduloforce.com



info@penduloforce.com



[@pendulo_force](https://twitter.com/pendulo_force)



[@penduloforce](https://www.instagram.com/penduloforce)

Descripción de la Aplicación

Pendolo es una herramienta de gestión que permite administrar tu restaurante de una manera más eficiente, aportándote toda la información financiera que necesitas para la toma de decisiones: márgenes de beneficios, costes de personal, desperdicio, ventas medias por comensal, etc. Pendulo ha sido creado por y para gente de la restauración con la simplicidad de las hojas de cálculo con el beneficio de poder delegar tareas administrativas sin que nadie pueda romper las fórmulas. Su interfaz es realmente muy fácil de usar.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Reduce la rotación de personal y mejora del clima



"¿Un TPV? ¡MyChefTool es mucho más!"

Datos de Contacto



Mycheftool



Xevi Garriga



CEO



634593229



mycheftool.com



info@mycheftool.com



[@MyChefTool](https://twitter.com/MyChefTool)



[@mycheftool](https://www.instagram.com/mycheftool)

Descripción de la Aplicación

Mycheftool es una aplicación online todo en uno para la gestión y el control de todo tipo de establecimientos del canal HORECA. Mycheftool integra toda la gestión de las áreas clave del establecimiento en una única aplicación, lo que comporta un gran ahorro de tiempo y esfuerzo para el gestor del negocio mediante unos módulos vinculados entre sí que permiten la automatización de las tareas. Nuestra aplicación optimiza los recursos de nuestros clientes al introducir la tecnología en la gestión de las empresas: representa una solución digital versátil, sencilla e intuitiva para el usuario.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)



41 / 54

Gestión Interna

"La falta de dirección, no la falta de tiempo, es el problema. Todos tenemos veinticuatro horas al día"

Zig Ziglar

#compras #appcc #mantenimiento #rrhh
#crm #almacén #businessintelligen #personal
#formación #gestión #operaciones #almacen
#escandallos #proveedores #pedidos #inventarios
#producción #turnos #contratos #averias
#marketing #alérgenos #documentación #control

Recordemos en este punto que la digitalización no es un fin en sí mismo, sólo es un medio. Lo que estamos haciendo es dotarnos de herramientas mucho más eficaces y eficientes que las manuales para gestionar un restaurante. Sustituimos el papel y el lápiz, o el Excel en versión avanzada, por un software digital mucho más sólido, completo y que suele tener atributos de IA -inteligencia artificial, es decir, aprende según lo vas usando- y Big Data -es decir, puede manejar una cantidad ingente de datos que dan informaciones extraordinarias imposibles de gestionar manualmente-.

Estas herramientas digitales nos permiten:

1. *Gestionar todo el proceso de compras*, consumos, producción y almacén.

Todo negocio de restauración tiene cuatro patas financieras habituales: las ventas, las compras, el personal y los otros gastos. El proceso de compras es el más complejo documentalmente y el más matemático.

La gestión son matemáticas. Matemáticas bastante básicas para una gestión cotidiana de los datos habituales, pero matemáticas al fin y al cabo. No se puede gestionar nada sin entender que detrás hay números que hay que analizar y saber de donde vienen.

Volviendo al tema de las compras y todas sus derivadas, las diferentes soluciones a este apartado presentes en este anuario ofrecen diversas vertientes desde las que gestionar este tema, pero todas cumplen con varios puntos comunes:

- Alojando el maestro de materiales o, en otro lenguaje, tu listado de materias primas con las que elaboras todos los platos, las bebidas, etc. Resumiendo, toda la materia prima que compras.
- Alojando tus escandallos, y es imprescindible. Muchas de las acciones de gestión para la mejora de ventas y mejora de costes; desde la propuesta de ofertas y promociones, cambios en la carta, reducción de costes de consumos, aumentos de la compra media, etc., necesitan la información que se deriva de tener los escandallos, no solo cargados, sino vivos y actualizados.
- Te conectan de forma digital con tus proveedores para hacer los pedidos, generar y cuadrar albaranes, facturas, precios, etc.
- Te ayudan a gestionar tus stocks y almacenes. Estos programas pierden un porcentaje importante de su eficacia si no se cargan inventarios.
- Te ayudan a subir la información de compras -gestión de facturas- a administración. Habitualmente es uno de los trabajos más pesados y farragosos de la administración.

Los autores queremos aprovechar este momento del texto para remarcar los siguientes:



“LA DIGITALIZACIÓN DE UN RESTAURANTE NO ES ADQUIRIR UN SOFTWARE Y PONERLO EN MARCHA. EL EMPRESARIO Y/O GERENTE DEL NEGOCIO DEBE ENTENDER QUE, PREVIAMENTE, DEBE HACER UN TRABAJO DE CREAR SU PROPIO “ALGORITMO” DE DIGITALIZACIÓN.”

La mayor parte del trabajo de digitalización no estará en aprender el software, sino en saber qué parámetros se quieren cargar, qué vías seguirá la información y qué procesos necesitará del equipo del restaurante, y esa estructura interna es única y directamente responsabilidad del propietario o gerente al tomar la decisión de digitalizarse.

Volviendo a los programas de gestión interna:

2. Gestión del Personal; desde las entrevistas, contrataciones, incidencias para nóminas, vacaciones, todo tipo de información de costes y productividad. Hay software de gestión de personal y RRHH que son 360º, que abarcan todo lo que se pueda imaginar de este apartado. Su eficiencia dependerá de cómo se cargue la información y que se tenga muy claro qué se quiere cargar y cómo.

Como ejemplo sirva decir que es muy habitual abordar procesos de digitalización de la gestión de recursos humanos que llevan, indefectiblemente, a trabajar por productividad. Por contra, no se han acometido cambios en la gestión de los tipos de contratos, horarios o condiciones laborales, con lo que, aunque el software funcione, la política de RRHH y la herramienta no encajarán y perderá parte de su uso.

La gestión de los RRHH es una de las grandes beneficiadas de la digitalización. El ahorro de costes y la mejora del clima laboral es casi inmediato, la información no se pierde y fluye con eficacia. Con un buen uso del software se pueden anticipar horarios, asegurar vacaciones y que no se pierda información para hacer las nóminas.

3. Gestión de las Operaciones. Este es un tema que suele producir sorpresa a los empresarios hosteleros poco habituados a los procesos digitales, y sí, se puede digitalizar el control de las operaciones y con excelentes resultados.

Existen herramientas que de diversas formas, como alertas a través de luces o en tablets, avisan a nuestro equipo de que se debe hacer la siguiente limpieza del lavabo, que debe cargar las neveras, que debe poner a freír patatas o que las que tiene fritas debe apartarlas porque ha pasado su tiempo. Si además tiene varios restaurantes o no demasiada presencia operativa, estas herramientas pueden hacer que se suban fotos de la tarea realizada. Las posibilidades son enormes.

Cualquier cosa que pienses que necesitas digitalizar en tu restaurante ten por seguro que ya existe.

4. Gestión de la información o business intelligence. Normalmente es lo que facilitan el TPV con su back office, pero no siempre es completo ni eficiente. Algunos software de BI (Business intelligence) generan estadísticas e informes que en algunos back office de TPV son poco prácticos o inaccesibles y, además, resuelven el problema -no siempre bien atendido por el TPV- de trazar la información de todo un grupo de restaurantes o de sus marcas en un solo informe perfectamente editable.

5. Gestión del mantenimiento. Para el tamaño de la mayoría de restaurantes y pequeñas cadenas puede ser interesante tener un software exclusivo para el mantenimiento, siempre dependiendo del tamaño y la necesidad. Dicho esto, ten en cuenta que muchos software de otros tipos, incluso TPV o gestores de administración tienen un módulo incluido y gratuito de mantenimiento. Éstos nos permite matricular nuestra maquinaria, hacer seguimiento de su garantía y amortización, averías y coste de reparaciones -que se pueden subir digitalmente a las plataformas de pagos-. Hacer un seguimiento serio de la conservación y las reparaciones, es muy rentable.

6. Gestión de la administración. Los hosteleros acostumbran a dar por supuesto que hay un momento en el que la información y los “papeles” deben quedar en manos de una oficina de gestoría externa, que se encargue además de los impuestos, la gestión del IVA, etc. Y no, no tiene ni debe ser así. Aún a riesgo de lo que piensen los gestores sobre los autores, a partir de un cierto volumen de negocio no es rentable subcontratar la gestión de elaborar las nóminas, preparar los impuestos y declaraciones de costes de personal, pagos a proveedores e industriales fuera de la empresa. Dada esta circunstancia es mejor habitualmente tener el software de gestión administrativa dentro de la empresa.

Tengamos en cuenta también que, una vez digitalizadas las ventas, los albaranes, facturas, y toda la información de personal, ya tenemos preparado todo lo que necesitamos para abrir la puerta digital de nuestra administración y la mayor parte del valor que aporta el gestor ya se ha perdido por el camino. Tenlo en cuenta e incorpora el software de administración, habitualmente conocidos como ERP, a tu proceso digital. Si facturas más de dos millones de euros al año en uno o el conjunto de tus restaurantes, te interesa incorporar el software -y el equipo humano- de administración a tu oficina.

7. Gestión de Marketing. Imagina el trabajo de una director o directora de marketing. Si ya tienes uno en la organización, analiza su día a día. Buena parte del tiempo se va en analizar datos muy completos de ventas para poder tomar decisiones acerca de los PVP, las promociones, la evolución del negocio, las ventas cruzadas, etc. Toda esa información, que es muy compleja y requiere cruzar muchos datos -matemáticamente es algo así como ecuaciones con muchas incógnitas- actualmente se la pueden facilitar programas especializados en cruzar información de ventas y de clientes.

Si lo que un director/a de marketing tarda horas en hacer, lo hace un software en centésimas de segundo, el tiempo de ese director/a gana mucho valor y se puede centrar en pensar en las decisiones. Todo es más eficaz y rentable. Imagina ahora que no tienes director/a de marketing -que es lo más habitual- y que esas decisiones las toma el gerente, empresario o las subcontrata fuera. Tener digitalizada esa información es una palanca muy potente para tomar decisiones que realmente aumenten las compras y acoten el perfil de cliente.





"Herramienta para la gestión de compras, pedidos y control de materia prima con un ahorro de procesos fácil y práctico"

Datos de Contacto

 **Prezo Systems S.L.**

 **Ramón Rodríguez**

 **CEO**

 **677600940**

 www.prezo.es

 ramon@prezo.es

 [@prezo_systems](https://twitter.com/prezo_systems)

Descripción de la Aplicación

Prezo es una herramienta online para la gestión de compras, que transforma tus datos en información para optimizar la toma de decisiones de tu negocio en tiempo real. El valor diferencial de Prezo es que introducimos al proveedor en la ecuación, ofreciendo un entorno bilateral de comunicación que permite el ahorro de tiempo al restaurante, mediante la actualización de precios y datos del producto, así como albarán electrónico y factura digital.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora la productividad

OFERTA ESPECIAL #GIR2019

Si contratas Prezo haciendo referencia a #GIR2019 consigues un 30% de descuento en la suscripción mensual el primer año





"Desde que uso Gstock he dejado de perder dinero en mi restaurante"

Datos de Contacto

-  **Gstock**
-  Federico Fritsch
-  CEO
-  655825506
-  www.g-stock.es
-  federico@g-stock.es
-  [@Gstock](https://twitter.com/Gstock)
-  [@gstockwebapp](https://www.instagram.com/gstockwebapp)

Descripción de la Aplicación

Gstock es la primera aplicación web para el control de pedidos, mermas, escandallos, inventarios y gestor de rentabilidades 100% independiente del mercado, y está integrado con las mejores marcas de TPV del mercado.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Reduce los costes operativos



"Somos el 'Sales Force' para la hostelería"

Datos de Contacto

-  **distriNET**
-  Javier Gonzalez
-  CEO
-  626977301
-  www.distrinet.es
-  javier@distrinet.es
-  [@CashNOCarry](https://twitter.com/CashNOCarry)
-  [@cashnocarry](https://www.instagram.com/cashnocarry)

Descripción de la Aplicación

DistriNet es una solución tecnológica para restauradores y distribuidores que implementa un nuevo mercado virtual en el sector de la alimentación. La comunicación directa entre proveedores (fabricantes y distribuidores) y clientes es uno de los factores claves en la mejora de la productividad del sector. En la actualidad existe una gran dependencia de los agentes comerciales cuya principal función reside en la recolección de pedidos. DistriNet abre un canal de comunicación directo con el cliente permitiendo a los proveedores y establecimientos mantener un enlace permanente. Cambiamos la forma de comunicarnos.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)



"Mejora la organización de la cocina de un restaurante con la consiguiente mejora en calidad y reducción de costes"

Datos de Contacto

-  **tSpoonLab, s.l.**
-  **Rafel Tugues**
-  **CEO**
-  **654215434**
-  www.tspoonlab.com
-  rafel@tspoonlab.com
-  [@tspoonlab](https://twitter.com/tspoonlab)
-  [@tspoonlab](https://www.instagram.com/tspoonlab)

Descripción de la Aplicación

La aplicación se divide en dos grandes partes: La definición de la oferta gastronómica y su explotación. En la primera, definimos los ingredientes, creamos recetas y platos; y a partir de ellos podemos generar menús y gestionar eventos. En la segunda, la explotación de esta oferta gastronómica nos permite generar pedidos de forma automática a los proveedores, gestionar las producciones de cocina y también la gestión automática los almacenes. Cuando realizamos los inventarios detectamos las desviaciones lo que nos permite tomar medidas correctoras para ajustar mejor el food cost teórico con el real.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Consigue una calidad consistente y regular
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Reduce los costes operativos

#Gestión #Operaciones #Mantenimiento #Instalaciones



"Helping Great Brands to Deliver on their Promise"

Datos de Contacto

-  **Iristrace Iberia SLU**
-  **Natividad Vigil**
-  **Business Consultant**
-  **674003512**
-  www.iristrace.com
-  nati.vigil@iristrace.com
-  [@iristrace](https://twitter.com/iristrace)

Descripción de la Aplicación

IRISTRACE es una herramienta digital. Nuestro objetivo es que el usuario recopile el dato una sola vez, evitando: notas en papel, WhatsApp, confusas tablas en Excel y documentos desperdigados en mil correos electrónicos. Conoce el estado de la ejecución de las actividades definidas para cumplir los procesos de tu empresa: 1. Asegurando que el equipo tenga claro el qué, cuándo y el dónde debe realizar sus registros de una forma sencilla y eficiente. 2. Logrando cumplir y obtener la documentación de los requisitos internos, legales, y operativos.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Consigue una calidad consistente y regular
- ✓ Mejora la productividad



**"La forma más sencilla de cumplir
tus procesos de trabajo"**

Datos de Contacto



iflares



Jorge Gomez



CEO



680807942



www.iflares.com



jgomez@iflares.com



[@iflares](https://twitter.com/iflares)

Descripción de la Aplicación

iflares permite digitalizar los procesos operativos y de APPCC de una marca, logrando implantar, cumplir y actualizar el know how de las cadenas y franquicias. A través de los avisos de luz de una lámpara inteligente conoces en todo momento si existen tareas para realizar en el local. Conecta los termómetros de tus cámaras y rellena automáticamente tus registros de APPCC.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Consigue una calidad consistente y regular
- ✓ Reduce los costes operativos



"Eficiencia y control para ahorrar energía"

Datos de Contacto



Seinson Solutions SL



Gerardo



Socio



670343464



seinson.org



gsalvador@seinson.com



[@seinsonenergy](https://twitter.com/seinsonenergy)

Descripción de la Aplicación

Proporcionamos una poderosa herramienta de eficiencia energética que ayuda a tomar decisiones para conseguir un menor impacto en los consumos energéticos y un ahorro en costes asociados a la electricidad, gas y agua. Monitoriza, actúa, genera informes, programa alarmas, simula facturas, verifica con IPMVP, trabaja con indexado a POOL y maximiza la compatibilidad e interoperabilidad con nuestra API abierta.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)



"Líderes nacionales en oferta de empleo en hostelería y turismo"

Datos de Contacto



Hosteleo.com



Ana Rincón



Consultora Digital de Empleo



911048485



hosteleo.com



info@hosteleo.com



[@hosteleo](https://twitter.com/hosteleo)



[@hosteleo](https://www.instagram.com/hosteleo)

Descripción de la Aplicación

Hosteleo es el portal líder de trabajo en hostelería, turismo, hoteles, gastronomía, restaurantes, cruceros, restauración colectiva, balnearios y agencias de viaje. En Hosteleo encontrarás los mejores perfiles de trabajo de camarero, cocinero, recepcionista, personal de hoteles y turismo.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Reduce los costes operativos



"El portal de empleo líder en Turismo y Hostelería"

Datos de Contacto



Turijobs



Merliana Plasencia



Customer Assistant



902366445



www.turijobs.com



merliana.plasencia@turijobs.com



[@turijobs](https://twitter.com/turijobs)



[@turijobs](https://www.instagram.com/turijobs)

Descripción de la Aplicación

Turijobs es el portal de empleo especializado en turismo y hostelería líder en España, donde trabajamos como punto de encuentro entre los talentos y las empresas referentes de la industria. Tenemos presencia internacional en Portugal, México y Brasil y formamos parte de StepStone Hospitality Network, la mayor plataforma europea de empleo en turismo con más de 3,8 millones de talentos.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Reduce la rotación de personal y mejora del clima
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Ofrece experiencias diferentes



"Mejora tus ventas gracias a la inteligencia de ORQUEST"

Datos de Contacto



Orquest



Ruth Fernández Montoro



Marketing Manager



34913758375



www.orquest.es



ruth.fernandez.montoro@decidesoluciones.es



[@orquestwfm](https://twitter.com/orquestwfm)

Descripción de la Aplicación

Basada en Inteligencia Artificial, ORQUEST es la única solución inteligente de planificación de personal dirigida a incrementar las ventas y diseñada para aumentar la productividad del personal en el restaurante. Es la primera solución de planificación de personal diseñada para mejorar las ventas de los restaurantes. Usamos las técnicas más avanzadas en analítica predictiva, prescriptiva, e inteligencia artificial para hacer la vida mas fácil y rentable a los responsables de restaurantes.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)



"Conectando personas y talento en hostelería y turismo"

Datos de Contacto



Linkers



Marianela Olivares



CEO



911048484



linkers.es



info@linkers.es



[linkers](https://twitter.com/linkers)

Descripción de la Aplicación

Consultora de recursos humanos en hostelería de referencia nacional, pionera en la utilización de procedimientos y herramientas en la captación y fidelización de talento para las empresas.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)



"Los mejores profesionales en una plataforma en la que no acceden candidatos, y siempre de selección y headhunters"

Datos de Contacto



Talentoo



Javier Puebla



CEO & Fundador



663111030



talentoo.net



info@talentoo.net



[@TalentooNet](https://twitter.com/TalentooNet)

Descripción de la Aplicación

Talentoo es una plataforma B2B de selección de personal que cambia las reglas: Publica gratis; recibe CV entrevistados por empresas de selección y headhunters (ahorras tiempo y multiplicas tus opciones de encontrar a tu candidato); sólo pagas si incorporas y tienes 60 días de garantía por si la persona no te encaja; eliges el precio que pagas (hay unos mínimos muy por debajo del mercado) y centraliza digitalmente todas tus búsquedas a través de Talentoo.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Reduce la rotación de personal y mejora del clima
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora la productividad



"Gestión y analítica de negocio para restaurantes y retail"

Datos de Contacto



GIRnet



José Puy Gallego



Sales Manager



34 91 768 15 60



mapalsoftware.com



hello@mapalsoftware.com

Descripción de la Aplicación

Plataforma de gestión e inteligencia de negocio adaptada a las necesidades del sector de la restauración organizada, configurada bajo el convencimiento de que la mayoría de los procesos pueden ser optimizados. Dispone de seis módulos: Personal, Operaciones, Satisfacción de Clientes, Mantenimiento de Equipos y Financiero, cada uno con su propia BI descriptiva y predictiva que permite analizar tendencias, centralizar los datos, disponer de KPIs, filtros, agrupaciones de unidades de negocio, información en tiempo real...

Ventajas para el Usuario

- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora la productividad



**"Impulsa tu negocio y simplifica
la gestión empresarial"**

Datos de Contacto



NoBlue



Eva Caballero



CEO



351967568318



www.noblue.es



eva.caballero@noblue.es



[@noblueespana](https://twitter.com/noblueespana)

Descripción de la Aplicación

Somos especialistas en implementar, desarrollar e integrar soluciones empresariales. NetSuite es el software líder en la nube, utilizado por más de 40.000 empresas en más de 200 países para acelerar el crecimiento empresarial a través de soluciones ERP, CRM, eCommerce, POS y más. Con más de 18 años de experiencia, 10 de ellos dedicados en exclusividad a NetSuite, nuestro equipo de desarrolladores certificados hace que la transición tecnológica sea suave, fiable y rápida. NoBlue forma parte de la pequeña élite de proveedores NetSuite reconocidos con 5 estrellas.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta



55 / 69

Relación con los Clientes

"Tus clientes más insatisfechos deben ser tu mayor fuente de aprendizaje."

Bill Gates

#gestión #operaciones #marketing
#comunicación #reservas #crm #pagos
#crm #reputaciónonline #gestión
#clientes #businessintelligence #clientes
#servicios #innovación #bbdd #ventas
#app #autopedido #delivery #takeaway
#kioscosdigitales

El cliente es digital y el entorno también es digital. Quizás muchos de sus clientes aún no lo sean y ellos individualmente, no se digitalicen nunca, pero los saltos generacionales son inexorables y en sólo diez años los que escribimos estas líneas dejaremos de ser la generación que mueve el consumo para que ese lugar lo adquiera definitivamente la generación millennial, casi nativa digital. Y luego los centennial que son nativos digitales 2.0. Los millennials ya ocupan un segmento muy importante del gasto y muchos de ellos ni se preocupan de llevar efectivo en el bolsillo y ni se les pasa por la imaginación comer un menú del día de vino y gaseosa, primer plato, segundo plato, pan y postre.

No hablaremos en este anuario de Facebook -por cierto en franca decadencia entre los más jóvenes-, Instagram u otras redes sociales. Baste con decir que el restaurante o la marca tienen que tener presencia en ellas con una buena elección y algo que contar. Tampoco hablaremos de que es imprescindible y, a día de hoy, directamente una locura comercial, no tener aunque sea la página web más básica. Los clientes necesitan tener un portal al que asomarse si requieren tener un poco más de información de vuestra marca. Tener los locales geolocalizados es otro elemento imprescindible. No insistiremos en tener wifi gratis -cobrarlo a día de hoy debe producir sonrojo- y que sea accesible y no ofenda al cliente pidiendo y buscando la contraseña por todas partes.

Respecto al wifi, y para los más resistentes, decir que sí, que quizás haya algún concepto de negocio que se pueda permitir o que tenga como atributo no tener wifi o directamente no permitir teléfono móviles, pero créenos, no está al alcance de todos los empresarios y es un riesgo de alto voltaje.

La digitalización de la relación con los clientes actualmente está más centrada en:

1.- El CRM (*Customer Relationship Management*). Habitualmente unido al software de reservas, que sustituye al tradicional libro de papel. Las aplicaciones digitales para gestionar las reservas trascienden, con mucho, la pura mecánica de anotar las reservas que nos hacen los clientes.

Es obvio que nos entrarán por esa vía las reservas que nos hagan a través de nuestra web, redes sociales u otros formatos además de las telefónicas, pero, más allá de la gestión cotidiana de estas reservas, estas herramientas nos facilitan una relación con los clientes por el uso de las fichas de sus datos. Las posibilidades de establecer un diálogo de comunicación con nuestros clientes y ofrecerles promociones, ventajas o simplemente informarles de novedades es enorme.

2.- Los agregadores de reputación. Estas herramientas resuelven el problema de saber en todos los foros habituales de crítica de restaurantes cuál es nuestra posición y poder tomar decisiones no solo de cómo relacionarnos con los clientes y resolver sus quejas o solicitudes, sino también de cambiar aquellas cosas de nuestro negocio que veamos que no funcionan. La potencia de esta información y el hecho de que suelen ofrecer también opciones de respuesta automática o acción directa, es enorme.

3.- Las formas de pago y los softwares facilitadores. Una línea de aplicaciones cada vez más eficaz y útil son aquellas que permiten a los clientes no solo pagar automáticamente sin esperas, si no realizar pedidos desde su móvil -en el mismo local o antes de llegar- e interactuar con los clientes de mil formas, como enviarles nuestra carta y ofertas del día, etc.

4.- Las plataformas de delivery. Ofrecen una ventana abierta a nuevos clientes potenciales -muchos de los cuáles nunca vendrán a nuestro local o sabrán siquiera dónde está-. Estas aplicaciones nos darán no solo un nuevo canal de ventas, sino una información valiosa acerca de los intereses de nuestros clientes.





"Partner digital líder de los restaurantes en Europa. Llevamos 10 años digitalizando el sector de la restauración"

Datos de Contacto



ElTenedor



Prensa



Prensa



931790537



www.theforkmanager.com/es/



prensa@eltenedor.es



[@eltenedor](https://twitter.com/eltenedor)



[@ElTenedor](https://www.instagram.com/ElTenedor)

Descripción de la Aplicación

¡ElTenedor conecta restaurantes y comensales! A través de su app los usuarios encuentran el restaurante perfecto para cada ocasión, reservando en pocos segundos y recibiendo una confirmación inmediata. Sin duda, ElTenedor ayuda a los restaurantes a hacer crecer su negocio, dándoles visibilidad en Internet a través de la web y la app ElTenedor y también de TripAdvisor. Además, ofrece un software de gestión de reservas para restaurantes (ElTenedor Manager) que ya sustituye al tradicional libro de reservas en papel y que permite al restaurante optimizar la gestión de sus reservas y le da la posibilidad de construir una potente base de datos de todos de clientes.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes

OFERTA ESPECIAL #GIR2019

Si contratas ElTenedor Manager en go.thefork.com/diegocoquillat los 100 primeros comensales GRATIS para nuevos clientes





✓ **Reduce tu
“no-show” a cero**

Gracias a ElTenedor Manager

✓ **Multiplica tu visibilidad
y capta nuevos clientes**

Reservas directas desde
Google e Instagram

✓ **Di adiós a las
mesas vacías**

Más de 60.000 restaurantes
ya lo han comprobado



Prueba **“ElTenedor Manager”**: ahora los 100 primeros comensales **GRATIS** para nuevos clientes de ElTenedor. Descubre todos los detalles en go.thefork.com/diegocoquillat



"Pasión por tu restaurante"

Datos de Contacto



Zeus Manager



Liz Otálora



CRO



679227099



www.zeusmanager.com



liz@zeusmanager.com



[@Zeus_Manager](https://twitter.com/@Zeus_Manager)



[@zeusmanager](https://www.instagram.com/zeusmanager)

Descripción de la Aplicación

Zeus Manager es un programa de gestión de reservas para restaurantes fácil y práctico, donde podrás gestionar tus reservas de forma eficiente y sencilla, desde cualquier lugar y en cualquier momento. Recibe reservas desde tu página web, redes sociales, o la propia web de Zeus Manager, y fideliza a tus clientes realizando encuestas de satisfacción, que te ofrecerán la oportunidad de conocerlos y adelantarte a sus necesidades.

Zeus Manager te permite administrar tantos restaurantes como necesites.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)

OFERTA ESPECIAL #GIR2019

**Contrata Zeus Manager con el código promocional ZEUSGIR2019
y obtén un 25% dto en la cuota mensual**





TU LIBRO DE RESERVAS

Sin Coste Por Comensal

Sin Dependier de Terceros



CONSIGUE MÁS CLIENTES



MEJORA LA REPUTACIÓN
DE TU RESTAURANTE



TRABAJA TUS RESERVAS
SIN ATADURAS



UN SISTEMA DE RESERVAS
PARA CADA UNO

PLAN MENSUAL

~~49€/mes~~

36,75€/mes

¡SOLICITA TU DEMO YA!

Obtén un **25%** de descuento de la cuota mensual* por ser usuario de la **Guía GIR**

Código promocional **ZEUSGIR2019**

* La promoción aplica para los 3 primeros meses para usuarios de la Guía GIR. Una vez finalizada la promoción el valor mensual será de 49€/mes o tarifa anual con un 30% de descuento (411,16€). Los precios no incluyen IVA.



"Tu Libro de Reservas Inteligente"

Datos de Contacto

-  **Restoo**
-  Victor Soto
-  Director Comercial
-  911680832
-  restoo.me
-  victor@restoo.me
-  [@restoome](https://twitter.com/restoome)
-  [@restoo_libro.de.reservas](https://www.instagram.com/restoo_libro.de.reservas)

Descripción de la Aplicación

Restoo permite realizar a tus clientes reservas online directas, sin comisiones y con muchas ventajas para los comensales. Maximiza la ocupación de tu establecimiento y aumenta la rotación de las mesas sin cometer errores, incluso permite listas de espera online. Aumenta la demanda en los días más bajos y multiplica el boca-oído en tu restaurante: capta nuevos clientes sin pagar publicidad. Cobra anticipos en 15 segundos. Recupera las cancelaciones. Mejora la atención fidelizando a tus clientes actuales, a la frecuencia de repetición. Conoce la opinión directa de los clientes y potencia tu reputación online. Automatiza la comunicación con tus clientes, por medio de un multi-dispositivo fácil e intuitivo.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes

OFERTA ESPECIAL #GIR2019

**Contrata Restoo haciendo referencia a #GIR2019 y consigue:
Alta, 14 días de prueba, personalización y formación...todo gratis**



RESERVAS ONLINE



FIDELIZACIÓN



LIBRO DIGITAL



"Gestión de reservas para restaurantes del siglo XXI"

Datos de Contacto



CoverManager



Marta Bellido



Responsable de Hospitality



910052719



covermanager.com



hospitality@covermanager.com



[@covermanager](https://twitter.com/covermanager)



[@covermanager](https://www.instagram.com/covermanager)

Descripción de la Aplicación

La manera en la que los restaurantes crean, venden y gestionan reservas en el siglo XXI. Intuitivo, inteligente y flexible. CoverManager está orientado a eliminar cancelaciones y no shows, ayudando al restaurante a autogestionarse para maximizar ocupación. La tecnología y hospitality que necesita un restaurante para mejorar ingresos cada mes manteniendo la independencia con canales de venta. Ofrecemos servicios orientados a eliminar no shows con herramientas como la reconfirmación automática de reservas, reservas con garantía de tarjeta, y prepago para reservas de grupo y días especiales. Además de nuevas vías de ingreso como la compra y canje automático de bonos regalo personalizados, y crossselling entre restaurantes del mismo grupo.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)

#Reservas #Eventos #Clientes #Grupos

10Restaurantes.es

"Líderes en restaurantes para grupos y eventos"

Datos de Contacto



10Restaurantes



Raquel Pérez



Atención al cliente



911010950



www.10restaurantes.es



info@10restaurantes.es



[@10restaurantes](https://twitter.com/10restaurantes)

Descripción de la Aplicación

Web líder en España que conecta a los usuarios que quieren realizar un evento, con restaurantes que buscan clientes para sus eventos. Ayudamos a los restaurantes a construir una relación directa con los clientes para hacerles fácil la organización de un evento.

Para los clientes es la manera más cómoda y rápida de conseguir información y propuestas adecuadas a sus necesidades.

Para los restaurantes, acceden a la mayor base de datos digital de clientes que buscan restaurantes para eventos y grupos de clientes, pudiendo contactar directamente con ellos.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta
- ✓ Nuevas oportunidades de negocio
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)



**"Maximiza la ocupación de tu restaurante.
Control total de tus reservas sin comisiones"**

Datos de Contacto



Spotlinker Manager



Enrique O'Connor



Gerente



638950954



manager.spotlinker.com



enrique.oconnor@spotlinker.es



[@spotlinker](https://twitter.com/spotlinker)



[@spotlinker](https://www.instagram.com/spotlinker)

Descripción de la Aplicación

Spotlinker manager, libro digital y motor de reservas sin comisiones, independiente y al servicio de los objetivos y estrategias del restaurante del futuro. No permitas que los portales de reservas se lleven tu base de datos y acosen a tus clientes con ofertas o les ofrezcan mesa en tu competencia. Recibe reservas desde tu web, Facebook o desde donde quieras. Tanto desde el ordenador como desde el móvil. Las 24 horas del día, los 365 días del año. Nos encargamos de formar a tu equipo en el uso de la herramienta y te ayudamos a implementar estrategias de reservas según tus objetivos.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Mejora la productividad

#BusinessIntelligence #Clientes #Marketing #Gestión



**"Our technology helps the world's biggest
brands listen to their customers and
understand consumer trends"**

Datos de Contacto



Brandwatch



Madalena Scott



Sales Lead



351967568318



www.brandwatch.com/es/



madalena@brandwatch.com



[@BrandwatchES](https://twitter.com/BrandwatchES)

Descripción de la Aplicación

La plataforma Brandwatch Analytics permite la monitorización de millones de conversaciones online todos los días y proporciona a los usuarios las herramientas necesarias para analizarlas, permitiendo así a las marcas y agencias más innovadoras del mundo tomar decisiones empresariales inteligentes y basadas en datos.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Nuevas oportunidades de negocio
- ✓ Mejora la productividad

La ginebra ganadora de La Medalla de Plata
San Francisco World Spirits Competition



THE GIN

#malabuscagin



"Data Collection That Works"

Datos de Contacto



Cool Tabs



Sara Mateos-Aparicio



Head of Marketing



911011929



www.cool-tabs.com



sara@cool-tabs.com



[@cooltabsapp](https://twitter.com/cooltabsapp)



[@cooltabs](https://www.instagram.com/cooltabs)

Descripción de la Aplicación

Cool Tabs es una plataforma de Social Media Marketing con la que es posible ejecutar dos utilidades principales: 1. Generación de una audiencia social y captación de leads mediante sencillos contenidos interactivos en tu app, tu web o tus redes sociales: concursos, promociones, encuestas, quizzes, etc. 2. Análisis de la conversación de tus clientes y usuarios de tu marca en redes sociales, foros y medios. Estadísticas y análisis.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Ofrece experiencias diferentes
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Nuevas oportunidades de negocio



"Conecta tu restaurante con tus clientes. Tu plataforma de amplificación de redes sociales"

Datos de Contacto



Yarr TV



Rafa Roda



CEO



629436321



www.yarr.tv/es/



rafa.roda@yarr.tv



[@YarrTV_es](https://twitter.com/YarrTV_es)



[@yarrtv](https://www.instagram.com/yarrtv)

Descripción de la Aplicación

#SocialRestaurant es una plataforma de soluciones interactivas que ayudan a conectar los restaurantes con los clientes. Permite multiplicar el alcance de las redes sociales con distintas soluciones: TVs sociales, socialwalls, widgets, chats, concursos y encuestas que aumentan la participación en redes sociales y hacen crecer el negocio. Con nuestras soluciones podrás mostrar tuits junto con fotos de Twitter, Instagram, Facebook y vídeos de YouTube; verás crecer tu comunidad y conversaciones en redes sociales automáticamente y sin esfuerzos adicionales.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Ofrece experiencias diferentes
- ✓ Nuevas oportunidades de negocio
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes



**"El sitio web de viajes más grande del mundo.
Infórmate mejor. Reserva mejor. Viaja mejor"**

Datos de Contacto



TripAdvisor



TripAdvisor Soporte



Atención al Cliente



900809757



tripadvisor.es



support@tripadvisor.com



[@TripAdvisorES](https://twitter.com/TripAdvisorES)



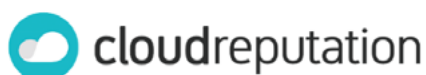
[@TripAdvisorES](https://www.instagram.com/TripAdvisorES)

Descripción de la Aplicación

TripAdvisor, el sitio web de viajes más grande del mundo, ayuda a los viajeros a aprovechar el máximo potencial de cada viaje. Con más de 702 millones de opiniones y comentarios sobre más de 8 millones de alojamientos, compañías aéreas, experiencias y restaurantes, que forman la selección de perfiles sobre viajes más grande del mundo. TripAdvisor proporciona a los viajeros la sabiduría de las masas para ayudarles a decidir dónde alojarse, cómo volar, qué actividades hacer y dónde comer.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Nuevas oportunidades de negocio
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta



"Toma el control de tu reputación online"

Datos de Contacto



CloudReputation



Armand Ruiz



Fundador



687080997



cloudreputation.io



connect@cloudreputation.io



[@cloudrep](https://twitter.com/cloudrep)



[@cloudreputation](https://www.instagram.com/cloudreputation)

Descripción de la Aplicación

Asistente de reputación online con inteligencia artificial para monitorizar y aprender de cada comentario, foto e interacción de tus clientes en las redes sociales y portales de opinión. Utilizamos algoritmos para entender que hay en cada fotografía o texto y ponemos en tus manos más información para ayudar a restaurantes y negocios de hostelería a entender mejor la reputación en portales como TripAdvisor, ElTenedor, Facebook, Google o Instagram.

Con esta aplicación tendrás todas las reseñas en un mismo lugar de forma simple y rápida.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Consigue una calidad consistente y regular
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes



"Descubre, disfruta, comparte"

Datos de Contacto



GoFoodie



Victor Garcia Montero



CEO



601437401



<https://gofoodie.app/>



victor.garcia@gofoodie.es



[@gofoodieapp](https://twitter.com/gofoodieapp)



[@gofoodieapp](https://www.instagram.com/gofoodieapp)

Descripción de la Aplicación

GoFoodie te permite descubrir donde disfrutar de tus platos favoritos, recomendados por personas en quien confías. ¿Estas de viaje y quieres descubrir donde poder disfrutar de la gastronomía local? A través de GoFoodie encontraras los restaurantes que tienen los platos de comida que estas buscando y podrás ordenar las recomendaciones por personas a las que sigues, como tus amigos, influencers u otros usuarios con gustos similares a los tuyos, minimizando el impacto de las "fake reviews". Todo ello de una manera muy visual e intuitiva acompañado del primer mapa foodie.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Ofrece experiencias diferentes
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes



"Herramientas inteligentes para interactuar con sus clientes en todas las etapas de su experiencia"

Datos de Contacto



Customer Alliance



Alexis Dobbelaere



Chief Sales Officer



442035144590



customer-alliance.com



ado@customer-alliance.com



[@customerall](https://twitter.com/customerall)



[@customerall](https://www.instagram.com/customerall)

Descripción de la Aplicación

Customer Alliance ofrece soluciones para la experiencia del cliente y la gestión de reputación online. Más de 5.000 empresas trabajan con Customer Alliance para gestionar su experiencia digital y la reputación de su marca a lo largo de la experiencia del cliente. Se puede comunicar individualmente el mensaje correcto, en el momento adecuado a todos sus clientes para garantizar que la satisfacción sea la máxima posible. Al mismo tiempo que recopila, distribuye y analiza las valoraciones de sus clientes en toda la web, lo que les da una visión competitiva en el rendimiento de su negocio.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Mejora la productividad



70 / 74

Maquinaria, IoT y Robótica

“Algunas personas denominan a esta tecnología inteligencia artificial, cuando en realidad lo que va a permitir es que aumente la nuestra propia”

Gin Rometty

#gestión #reservas #crm #autopedido
#clientes #chatbot #bigdata
#inteligenciaartificial #innovación
#tecnología #IoT #maquinaria #robots

Actualmente mucha de la información que necesitamos para gestionar y mejorar nuestro negocio parte de la maquinaria que utilizamos y, ahora, esta maquinaria ya genera sus propios datos y los pone en internet para poder utilizarlos, es lo que llamamos IoR o Internet de los Restaurantes. La versión hostelera de IoT o Internet de las Cosas donde los objetos que nos rodean y/o utilizamos vierten en internet la información que generan.

Probablemente la primera máquina con IoR sean las básculas que hace ya unos cuantos años transmiten la información directamente a los softwares de gestión. Otro ejemplo, muy útil para gestionar las AP-PCC, sean los sistemas de control de temperatura y humedad de neveras y congeladores conectados al sistema de gestión del restaurante o instalación.

A día de hoy son decenas las máquinas que transmiten su información a softwares o centros de proceso y nos mantienen alerta del consumo de un producto, de su stock, del consumo energético, del producto que se ha cocinado, cómo y cuánto. También están ya al alcance de los restauradores herramientas robóticas que sirven la cerveza perfectamente, sirven copas o los famosos, pero accesibles ya comercialmente -y cada día aún más- robots que hacen hamburguesas, tortillas, pizzas, que transportan bebidas o comida a las mesas o robots hostess que a través de un chatbot dan una inmejorable atención al cliente.

Daremos cabida en esta vía a todas las máquinas IoR y robóticas que tengamos a nuestro alcance; estamos seguros que en breve necesitaremos una guía solo para este tipo de herramientas.





"Convierte conversaciones en reservas. Más fácil, más cerca, más ventas"

Datos de Contacto



Konversatio



Pierre HUBY



CEO



675478647



konversatio.io



email@konversatio.io



[@konversatio](https://twitter.com/konversatio)



[@konversatio](https://www.instagram.com/konversatio)

Descripción de la Aplicación

Logramos automatizar el 90% de las reservas de un restaurante, frente al 30% actual, gracias a la onmicanalidad. Hemos desarrollado un bot que, mediante I.A. conversacional, nos permite gestionar reservas y peticiones de información en lenguaje natural, en el idioma del sistema operativo del usuario. Arquitectura avanzada (multi API, multi bot, multi canal), de forma a conectar el bot con el software de reservas del restaurante. Cubrimos otras peticiones de información como horarios, localización, menú, etc. Mejoramos la productividad del equipo de sala al ahorrarle de media 40 minutos diarios de gestión repetitiva. A su vez mejoramos considerablemente la experiencia de usuario y por lo tanto la satisfacción del cliente.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora la productividad



"Desarrollamos asistentes conversacionales (chatbots) dotados de IA con más de un 90% de acierto en sus respuestas"

Datos de Contacto



1MillionBot



Antonio Gimeno



Área de negocio



626695409



1millionbot.com



info@1millionbot.com



[@1_millionbot](https://twitter.com/1_millionbot)



[@1millionbot](https://www.instagram.com/1millionbot)

Descripción de la Aplicación

Imagina tener una persona en plantilla que recomiende los mejores vinos. Que además anote las reservas, que tome nota de los pedidos y haga encuestas de satisfacción. También podría recordar todas las conversaciones y opiniones de los clientes para posibles mejoras. Y podría hacerlo durante las 24h, los 365 días y además que atienda a miles de personas a la vez, que no se queje nunca y siempre tenga buen humor. ¿Un poco difícil no? Pues existe y 1MillionBot lo ha conseguido, con un simple chatbot dotado de IA podrás lograr esto y mucho más.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora la productividad



"El cambio en los hábitos de los consumidores ha revolucionado la forma en que los minoristas deberían atraer a su audiencia"

Datos de Contacto

-  **Smartable**
-  José Abad
-  CEO
-  966077907
-  smartable.es
-  hola@smartable.es
-  [@smartable_es](https://twitter.com/smartable_es)
-  [@smartable.es](https://www.instagram.com/smartable.es)

Descripción de la Aplicación

En el mercado existen servicios wifi para clientes y estaciones de carga para establecimientos, pero por separado: 1. Los primeros se enfocan a dar servicio, algunos de forma segura, otros no. 2. Las estaciones de carga, suelen ser adquiridas y ya está, las nuestras señalizan el punto wifi. 3. La funcionalidad exclusiva: el marketing; convertimos este servicio en una herramienta de comunicación de proximidad, de forma no intrusiva. 4. El cliente verá mejorada su experiencia en el local. El establecimiento se dota de una nueva forma de comunicarse con sus clientes, rápida, amigable y muy barata.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Consigue una calidad consistente y regular
- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes



"Carga tu móvil o tablet sin cables"

Datos de Contacto

-  **Minibatt**
-  Alex Castelló Catalán
-  Director Comercial
-  607200480
-  minibatt.com
-  acastello@minibatt.com
-  [@minibatt](https://www.instagram.com/minibatt)

Descripción de la Aplicación

Con nuestros cargadores inalámbricos wireless de integración en mobiliario, tus clientes podrán cargar sus dispositivos móviles sin cables, aumentando enormemente la experiencia de tu cliente y valorando el servicio prestado. Di adiós a los enredos de cables y a los cargadores extraviados. MiniBatt Wireless permite la carga inalámbrica para cualquier dispositivo de 5V o 9V. Basta con colocar el dispositivo en una plataforma de carga y dejar que la magia suceda. Nuestros cargadores son compatibles con todos los dispositivos Qi. También ofrecemos diferentes receptores Wireless Qi, fundas certificadas Apple y un receptor universal para smartphone.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Consigue una calidad consistente y regular
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)



75 / 83

Servicios de Innovación

"La innovación es lo que distingue a un líder de los demás. Cuando se innova, se corre el riesgo de cometer errores. Es mejor admitirlo rápidamente y continuar con otra innovación."

Steve Jobs

#formas_pago #pedido_clientes #gestión
#operaciones #delivery #reservas #crm
#innovación #machinelearning #autopedido
#bigdata #servicios #innovación
#inteligencia_artificial #clientes #tecnología
#reputación_online #personal #rrhh #formación
#consulting #marketing #traducción

Nuestro entorno y nuestros clientes cambian a una velocidad inusitada. Muchos estudios confirman que los cambios son hoy más rápidos que nunca antes en la historia de la humanidad. La tecnología, por ejemplo, sufre una auténtica revolución cada sólo 10 años. Tal como comentamos en otro punto de esta guía, aún no hemos visto nada respecto a lo que está por venir en innovación y tecnología para nuestro sector.

Los autores vemos como cada día aparece un servicio nuevo, completamente innovador, al alcance de los restauradores. No ha sido tarea fácil ordenarlos y, finalmente hemos decidido clasificarlos en herramientas de Big Data, innovaciones en certificaciones, herramientas para la RSC y una familia de otras innovaciones que mejoran el confort y la experiencia del cliente.

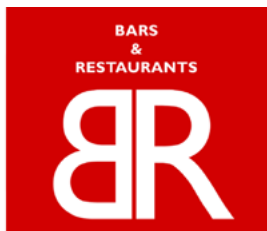
El Big Data se ha convertido en un concepto habitual y a veces maltratado. En general, se trata de gestionar y obtener información de la ingente cantidad de datos que acumulan muchas empresas, administraciones y utilidades. El buen análisis y saber qué buscar en esta información nos da una visión nueva y muy eficaz acerca de nuestros negocios y su futuro. Existen servicios de Big Data que ayudan a hacer estudios de mercado rápidos y muy eficientes, por ejemplo.

También se está innovando en la creación de nuevas certificaciones, muchas de ellas digitales que prestigian una marca o incorporan RSC -de lo que hablaremos seguidamente-. Es interesante estar atento a qué colectivos nos puedan ayudar a mejorar resultados. Están apareciendo servicios innovadores ligados a certificaciones, como las de consumos de productos locales o de algunas tipologías, las de algunos grupos de proveedores o las de pertenencia a grupos de identidad.

Hace unos años que nos familiarizando con el concepto RSC o Responsabilidad Social Corporativa, pero nunca como hasta ahora ha sido tan tangible.

Aunque el RSC es muy amplio, una parte de él tiene que ver con el compromiso social medioambiental y están apareciendo innovaciones para la reducción de la huella de carbono, la reducción del uso de plásticos o la reducción del desperdicio.

Por último, nacen servicios innovadores basados en tecnología, nueva economía, etc., algunos de ellos incluso ligados a entidades bancarias que ayudan mucho a facilitar el confort del empresario y del cliente u ofrecer nuevas experiencias. Hay nuevas aplicaciones y servicios para encontrar personal y para cubrir turnos o bajas, por ejemplo, servicios digitales para mejorar la ambientación musical o de clima de un local. En este capítulo las posibilidades son infinitas.



"El restaurante del futuro y la transformación digital de los negocios de hostelería"

Datos de Contacto



BR Bars and Restaurants



Enrique Calvo



Responsable Comercial



911430364



brbarsandrestaurants.com



info@brbarsandrestaurants.com



[@BR_barestaurant](https://twitter.com/BR_barestaurant)



[@brbarsandrestaurants](https://www.instagram.com/brbarsandrestaurants)

Descripción de la Aplicación

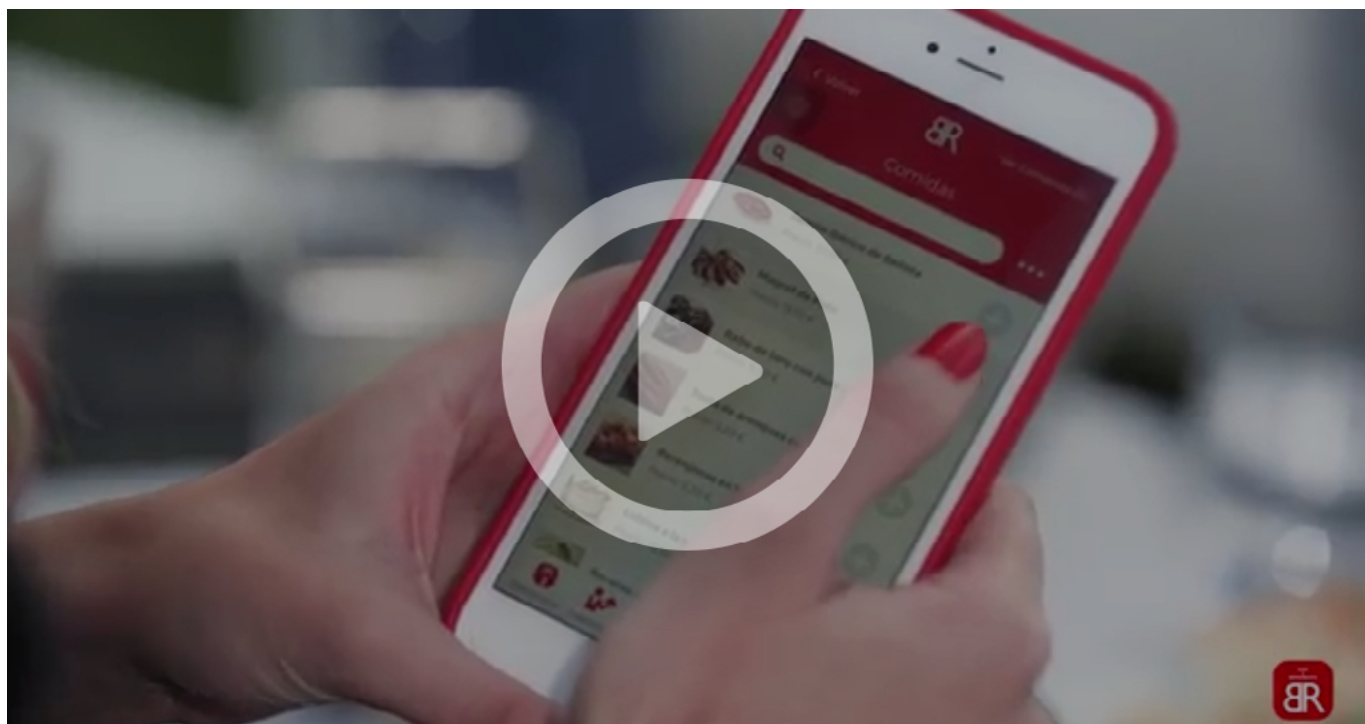
BR Bars and Restaurants ofrece una herramienta que cubre las necesidades que el sector hostelero necesita, una nueva era basada en la transformación digital ofreciendo la mejor experiencia a los clientes. Instalando el Sistema patentado "BR Bars and Restaurants", se gestionan automáticamente todas las comandas que generan los clientes en tu negocio. Reducirás largas colas para realizar los pedidos, ya que con la "APP BR" se gestionan todos los pedidos que piden desde el local o para ir a recoger (take away). ¿Te imaginas disponer de un Kiosco de venta (easy order) en las manos de tu cliente?

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Mejora la productividad

OFERTA ESPECIAL #GIR2019

Contrata BR Bars and Restaurants haciendo referencia a #GIR2019 y consigue 30 días gratis





¿Te imaginas disponer de un kiosco de venta (easy order) en las manos de tus clientes?



"Tu propia APP y Web de pedidos para tu restaurante. Recibe pedidos de manera automática y construye tu propia BBDD"

Datos de Contacto



Klikin



Jorge Martín



Chief Sales Officer



442035144590



www.klikin.com



jorge.martin@klikin.com



[@myklikin](https://twitter.com/myklikin)

Descripción de la Aplicación

Klikin se encarga de desarrollar tu propia plataforma de pedidos online que se inserta fácilmente tanto en tu página web como en redes sociales. Cada vez que se recibe un pedido, Klikin hace llegar una notificación al TPV del propio restaurante y/o a un dispositivo Android. La plataforma incluye la posibilidad de crear promociones, dar puntos por cada pedido, gestionar campañas de email marketing y envíos de mensajes push a la app. En tu panel de control podrás acceder a todas las estadísticas para ayudar a tomar decisiones que aumenten tus ventas.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes



mr.noow

"Los comensales pueden prepedir su comida desde cualquier lugar y en cualquier momento a través del móvil"

Datos de Contacto



Mr Noow



Alejandro Fresneda



CEO



657852869



mrnoow.com



alejandro@mrnoow.com



[@MrNoow](https://twitter.com/MrNoow)



[@mrnoow.es](https://www.instagram.com/mrnoow.es)

Descripción de la Aplicación

Mr Noow ofrece una App para que los comensales puedan ver las cartas de los restaurantes afiliados, escoger lo que quieren comer, seleccionar si van a pedir para recoger o para comer allí, ahorrando muchas esperas. Los beneficios son: 1.- Aumento de la rotación de mesas (ahorro de 25 mins). 2.- Escaparate que incrementa la visibilidad de miles de clientes cercanos. 3.- Nuevo canal de venta para poder pedir sin que estén en el restaurante. 4.- Ser una alternativa para las personas que tenían poco tiempo para comer (cada vez más habitual). 5.- Permitir a los clientes pedir tu comida para llevar.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Mejora la productividad



**"Cartas y menús con un diseño profesional
con los 14 alérgenos, traducidos
hasta en 4 idiomas"**

Datos de Contacto

-  **Menutech**
-  **Lucía S. Naharro**
-  **Directora Comercial España**
-  **491772755368**
-  menutech.com/es
-  lucia.naharro@gmail.com
-  [@menu_tech](https://twitter.com/menu_tech)

Descripción de la Aplicación

Menutech es el SaaS que automatiza el proceso de elaboración de cartas y menús para restaurantes, hoteles, caterings y colectividades. Permite el cumplimiento sistemático y consistente del Reglamento IAC (14 alérgenos de declaración obligatoria), la traducción contrastada de la oferta gastronómica y la obtención de un diseño profesional personalizable.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Reduce los costes operativos
- ✓ Consigue una calidad consistente y regular



**"Solución para hostelería, donde marcas y
locales unen fuerzas para saber
más sobre los consumidores"**

Datos de Contacto

-  **Marbel wifi**
-  **Olga Valls**
-  **CEO**
-  **667156319**
-  www.marbelwifi.com
-  info@marbelwifi.com
-  [@marbelwifi](https://twitter.com/marbelwifi)
-  [@marbelwifi](https://www.instagram.com/marbelwifi)

Descripción de la Aplicación

Marbel es la única herramienta que ofrece información de tráfico de clientes dentro y fuera del local, para optimizar resultados. Es una solución especialmente creada para el sector Horeca. Marbel tiene en cuenta los 3 perfiles que juegan en el momento de consumo, a la marca le ofrece una herramienta de segmentación objetiva, a los locales les da una información de tráfico con el que pueden recomendar acciones y medir resultados, y al consumidor le ofrece una mejor experiencia de consumo y un buen servicio wifi.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta
- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes



"Fidelizando al cliente a través de experiencias personalizadas en hostelería"

Datos de Contacto



Cheerfy



Jaime Verdera



Sales Executive



34911309760



www.cheerfy.com



info@cheerfy.com



[@cheerfy](https://twitter.com/cheerfy)



[@cheerfy](https://www.instagram.com/cheerfy)

Descripción de la Aplicación

Cheerfy es un CRM y plataforma de interacción con clientes en rápida expansión en el sector de la hostelería. Cuenta con la confianza de cadenas icónicas como Grosso Napoletano, VAIT o Taylor St Baristas (en Londres y NYC), operadores internacionales como Autogrill, y marcas líderes como Heineken. Cheerfy se especializa en la fidelización del cliente final. Y lo consigue a través de mensajes personalizados para cada cliente, enviados automáticamente, durante y tras su visita. Los resultados hablan por sí solos, con mejoras de hasta un 100% en visitas mensuales y valoraciones en Google.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Ofrece experiencias diferentes
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)

**EATABLE
ADVENTURES**

**"En Eatable Adventures estamos
construyendo los negocios
gastronómicos del futuro"**

Datos de Contacto



Eatable Adventures



Teresa Pombo



Directora de Relaciones



687090834



eatableadventures.es



teresa@eatableadventures.com



[@eatableadv](https://twitter.com/eatableadv)



[@emprendegastro](https://www.instagram.com/emprendegastro)

Descripción de la Aplicación

La aceleradora Eatable Adventures apoya las mejores startups nacionales e internacionales de restauración, alimentación, bebidas y tecnología aplicada al sector. Nacidos en 2015, nuestro objetivo es aportarles visión, experiencia, metodología y conexión con la industria, grandes operadores e inversores especializados para dirigirles hacia un crecimiento sólido, rápido y seguro y contribuir al desarrollo del sector. Eatable Adventures dispone de una red internacional de colaboradores con una dilatada experiencia en el sector y un claro perfil tecnológico.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora los beneficios (márgenes)
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Nuevas oportunidades de negocio



"Incrementamos beneficios gracias al neuromarketing"

Datos de Contacto

-  **Inprofit**
-  Antonio Anduix
-  CEO
-  670372558
-  www.inprofit.es
-  info@inprofit.es
-  [@INPROFIT1](https://twitter.com/INPROFIT1)
-  [@inprofit1](https://www.instagram.com/inprofit1)

Descripción de la Aplicación

Somos una consultora de marketing con distribución en exclusiva de una solución de neuromarketing para la gestión de contenidos musicales y publicitarios para espacios como hoteles, restaurantes, tiendas, supermercados y buscamos aumentar los beneficios gracias a nuestras soluciones.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Ofrece experiencias diferentes
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)

#Reservas #CRM #PedidoClientes #Traducción



"Facilita el contacto entre el turismo chino y los restaurantes locales. Rompiendo las barreras de idioma"

Datos de Contacto

-  **Yummy Reservas**
-  Quim Allard
-  Director Comercial
-  695178214
-  www.yummyreservas.com/
-  info@yummyreservas.com

Descripción de la Aplicación

La app presenta un listado completo de todos los restaurantes adheridos para que estos turistas sepan qué locales comunican la carta en su idioma, y reservar. Lo ingenioso de esta app es la traducción inmediata al chino de los menús y cartas originales, cuya redacción se puede actualizar conforme se actualice su oferta. Yummy rompe la barrera idiomática traduciendo toda la carta para que los turistas puedan llegar a disfrutar de nuestra gastronomía sin ninguna dificultad.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Mejora la fidelización y relación con clientes
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Nuevas oportunidades de negocio



**"Salva el excedente diario
que no puedes vender"**

Datos de Contacto



weSAVEeat



Eva Jorge



CEO



657332633



wesaveeat.com



eva@wesaveeat.com



[@wesaveeat](https://twitter.com/wesaveeat)



[@wesaveeat](https://www.instagram.com/wesaveeat)

Descripción de la Aplicación

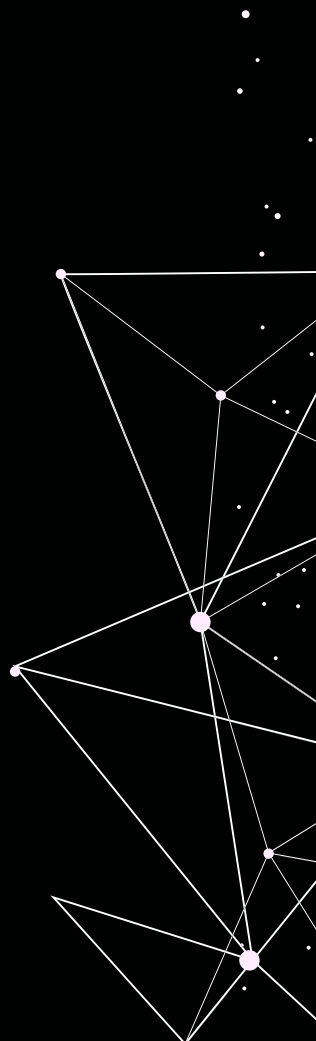
Comercios y consumidores salvan comida, ahorran dinero y hacen un gran gesto por el planeta. Apúntate ya... Ponemos en contacto diariamente el excedente de los comercios con clientes dispuestos a acudir a salvarlos (comprarlos a última hora del día). Cada día los comercios asociados publican en la app de weSAVEeat sus excedentes alimenticios, que los usuarios pueden comprar a un precio muy reducido.

Ventajas para el Usuario

- ✓ Ofrece experiencias diferentes
- ✓ Aumenta la facturación (ventas)
- ✓ Integra nuevos partners y canales de venta

84 / 87

Conclusiones



Gestionar correctamente un negocio de hostelería ha sido un tema cotidiano durante los últimos años, ya que el sector HORECA ha identificado la gestión como la prioridad número uno de los hosteleros.

En general, los restaurantes están poco profesionalizados y la principal tendencia es que los propietarios y gerentes deben dejar de ser meros taberneros y decidan pasar a ser unos excelentes empresarios y gestores.

Los hosteleros que gestionaban a fondo sus restaurantes y lo hacían mediante plantillas de Excel o a lápiz y papel -que también es tecnología-, encuentran ahora en las aplicaciones móviles, el software, la maquinaria conectada y la robótica más puntera, las soluciones más eficientes; proporcionándoles una información que antes no existía y con la que mejorar los resultados de su negocio.

Aún así, existen muchos otros hosteleros que, sin haber empezado a hacer una gestión real de sus negocios, tienen ahora la oportunidad de hacerlo directamente a través de las nuevas herramientas digitales.

Todos los puntos -y repetimos, todos- susceptibles de ser gestionados en un restaurante se pueden y se deben digitalizar: desde la relación restaurante-cliente pasando por los aspectos financieros, el libro de reservas, las redes sociales, los foros de opinión, los buscadores, etc. La digitalización de la gestión es un paso imprescindible y rentable.

Uno de los grandes retos de los procesos de digitalización es la integración entre las diversas soluciones y, especialmente, la trazabilidad de la información. El usuario debe saber que para poder gestionar su restaurante -o su cadena de restaurantes- debe tener una fuente de información sólida y fiable, papel que asume el TPV, que debe llegar, para ser tratada, a todas las aplicaciones.

Para algunos restauradores será suficiente con adquirir una solución integral, que incorpore el TPV, con el libro de reservas, la gestión de pedidos y almacén, la gestión de personal, la gestión de pagos, los checklist de operaciones, etc.

Otros empresarios, en cambio, necesitarán una herramienta que cubra cada una de sus necesidades y sea líder en aquello que hace, por ejemplo, para gestionar los stocks o los escandallos. En este caso será imprescindible que compruebe si puede integrarse con sus TPV puesto que puede encontrar algún tipo de conflicto entre las diversas herramientas.

No queremos acabar este texto sin insistir en algunos de los riesgos de una mala digitalización. Ésta comienza con una falta de planificación, con no haber trazado los objetivos y diseñado el “algoritmo” de qué camino tomará la información y cómo se gestiona la misma.



Habitualmente la mala digitalización acaba con la deserción y abandono del uso del software, una pérdida de dinero y la decepción; cuando la culpa no suele ser del software. Todos funcionan y cuando no lo hacen es por culpa del propietario o gerente, bien por no haber elegido bien o, más habitualmente, por no haber diseñado el plan de implantación, de formación, y elaborado el algoritmo de información adecuadamente.

Los autores de este anuario, Diego Coquillat, a través de su medio de comunicación, Óscar Carrión, en sus programas de formación, y Manel Morillo, en su trabajo directo con los empresarios, recomiendan como clave para acometer cualquier proceso de digitalización, tener un plan escrito y bien pensado.

Esperamos que este documento te ayude a conseguirlo.



The Best Digital Restaurants

— 2019 —

by
Diego Coquillat

Mario Sandoval

The Best Digital Chef

Goiko Grill

The Best Digital Restaurant_Group

El Pimpi

The Best Digital Restaurant_Indie

+info: www.TheBestDigitalRestaurants.com



makro



GIR

Guía de Innovación
para Restaurantes

by
DiegoCoquillat

Colaboran:



www.girinnovacion.com

2019 Guía de Innovación para Restaurantes

#GIR2019