JUNTOS CON LA HOSTELERÍA

CASOS DE USO DIGITALES PARA LA HOSTELERÍA

REALIDADES Y TENDENCIAS

Según FACYRE, de los establecimiento de venta de HORECA en España, únicamente el 20% cuenta con una herramienta tan elemental como es un correo electrónico. En cuanto a otras soluciones, un 18% de los restaurantes cuenta con una APP propia, y solo el 31% ofrece servicios de delivery.

Se están dejando de aprovechar GRANDES OPORTUNIDADES:

1. **Captación** (RRSS, Buscadores) **y fidelización de clientes** (promociones personalizadas, experiencias únicas…). **El 80% de los españoles consulta Internet antes de elegir un nuevo bar o restaurante***

2. **Nuevos clientes y momentos de consumo** (delivery/ take away…)

Un 12% de los establecimientos ha podido prolongar su actividad implantando servicios alternativos como el envío a domicilio durante el COVID (**)

Un 20% de los establecimientos pretende diversificar el negocio para aumentar las ventas con comida a domicilio en un futuro (**)

3. Mejora **eficiencia local** (automatizaciones, mejora comunicación sala/ cocina/ barra, etc)

(*) Estudio fundación Cruzcampo 2018
(**) Impacto del COVID-19 en el sector de la Hostelería, MAKRO

EJEMPLOS:

En España, solo TripAdvisor y ElTenedor tuvieron un impacto de 1.400 M€ en ingresos de restaurantes, lo que se corresponde con 79 millones de decisiones adicionales de comensales

Fuente: Informe de Strategy (PwC), 2018

eltenedor a Tripadvisor company

tripadvisor

JUST EAT

Señala aumentos del 15% - 25 % en los ingresos de sus clientes gracias a los nuevos pedidos online

JUNTOS CON LA HOSTELERÍA

NECESIDADES Y SOLUCIONES

1. ¿QUÉ NECESITA UN HOSTELERO?

2. ¿QUÉ SOLUCIONES DIGITALES HAY? (algunos ejemplos)

RESERVAS Y COMUNICACIÓN

DARSE A CONOCER, COMUNICACIÓN

Presencia digital a través de:

Posicionamiento buscadores WEB

Comunicación en tu local (WIFI)

OPTIMIZAR MODELO DE RESERVAS y PEDIDOS

Booktable

Chatbots de reservas ej.

Perfil de empresa, localizaciones, catálogo, contacto

Tabletfoodie, QR [Pedidos desde mesa]

TU CARTA DIGITAL / ONLINE

Web y app

TAKE AWAY/ DELIVERY [CAMBIO EN SU MODELO DE NEGOCIO]

TU PROPIA PÁGINA WEB DELIVERY AT HOME

Creación de e-commerce

TAKE AWAY/ DELIVERY

Solo reparto

Riders con tecnología back office, creación de promos, referencias / reseñas…
***Y pago** desde la app*

OTROS

MODELOS DE PAGO

Existen otras **SOLUCIONES INTEGRADORAS** que buscan dar respuesta en una única plataforma a todas las necesidades del hostelero

EJEMPLOS:

Modulables y rápidas de poner en marcha (24-48 hrs)

EJEMPLO PRÁCTICO

DARSE A CONOCER: BUSCADOR GOOGLE

Google My Business

5000 millones
de búsquedas de restaurantes en Google

5 millones
de búsquedas de cafeterías

1 Destaca en Google con un perfil de empresa gratuito

Tu perfil de empresa es algo más que una simple ficha de empresa: te permite gestionar cómo quieres que aparezca a través del Buscador de Google y Maps.

2 Responde a reseñas para ganarte la confianza de tus clientes

Según los consumidores, las empresas que responden a las reseñas son 1,7 veces más fiables que las que no lo hacen (un 76 % en comparación con un 46 %).*

3 Mantén tus clientes al día

¿Tienes fotos de productos, platos de la carta u horarios nuevos? Tus clientes buscan algo más que una simple ficha de empresa. Con el perfil de empresa en Google, puedes mostrar lo mejor de tu negocio.

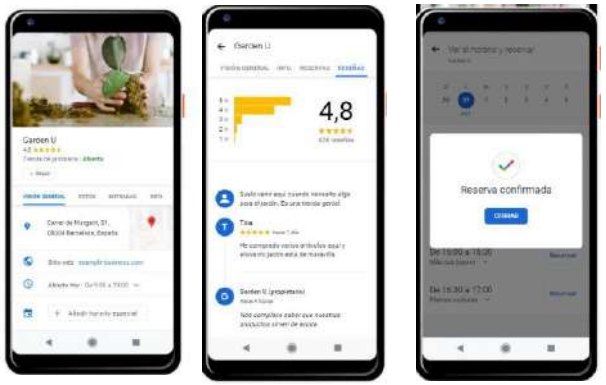
4 Conoce a tus seguidores

Comparte una oferta directamente con tus seguidores para mostrarles cuánto aprecias su fidelidad y conseguir que vuelvan a elegir tu empresa.

5 Conecta con tus clientes y consigue resultados

Tus clientes pueden escribir reseñas y reservar servicios directamente desde tu perfil. Cuando pones fáciles las cosas, tu negocio crece.

(la reserva se realiza a través de una plataforma externa ej. Bookatable, Cover Manager…)



Google también ofrece la posibilidad de pagar por aparecer en los primeros lugares de su buscador (SEM, de pago)

Anuncio · www.hostalrestaurantecasajuanito.es/la-coruña ▾ 881 93 90 01

Restaurante | Come como en casa

Hotel en Narón con una ubicación inmejorable cerca de zonas comerciales. Y en nuestro **restaurante** podrás encontrar los mejores sabores de la tierra. Información Turística. Aparcamiento Vigilado. Ambiente Familiar. Habitaciones Modernas. Servicio De Desayuno.

Fotos · Envia correo · Videos

JUNTOS CON LA HOSTELERÍA

EJEMPLO PRÁCTICO

COMPARARSE: EJEMPLO PRÁCTICO GASTRORANKING

1.

Indexamos

Nuestro algoritmo indexa más de 47.090.200 de comentarios y valoraciones

2.

Analizamos

Ponderamos la influencia del usuario y la antigüedad de la opinión y eliminamos las de origen dudoso

3.

Clasificamos

Clasificamos los restaurantes por ciudades y por tipo de cocina en base a las opiniones de toda la red

EXPERIENCIA PARA EL CLIENTE

Búsqueda de local por ciudad, tipo de cocina, precios, método de pago…

Puede comparar las puntuaciones y opiniones de los clientes en el resto de plataformas

¿QUÉ OFRECE AL RESTAURANTE?

Aumenta visibilidad y da la posibilidad a los restaurantes de pagar por el acceso a una **herramienta online para controlar tu reputación digital** (

EJEMPLO PRÁCTICO

RESERVAS Y COMPARARSE: EL TENEDOR

2007
año de nacimiento

900
empleados

Líderes
en la reserva de restaurantes online en Europa, Australia y América Latina

65 000
RESTAURANTES

EXPERIENCIA PARA EL CLIENTE

1. Búsqueda por tipo de restaurante/ zona

2. Comparar restaurantes por puntuación/ ver ofertas

3. Reserva desde la web/ app

¿QUÉ OFRECE AL RESTAURANTE?

Aumentar visibilidad + gestión de reservas [Modelo Freemium, resto de funcionalidades de pago] + Comisión por reserva (≈2€ por comensal)

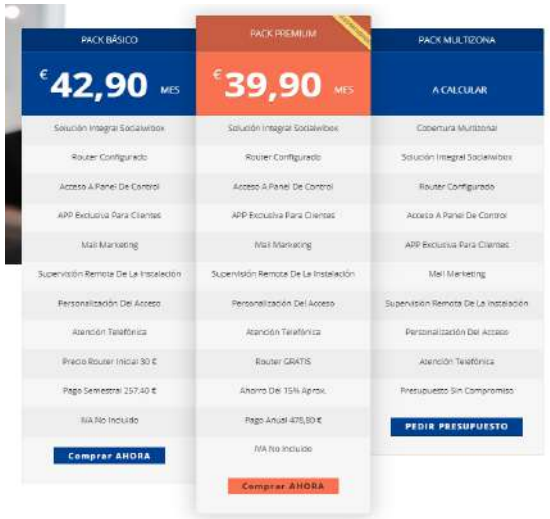
PLAN	Gratis	Pro	Pro +
	¡Disfruta de todo lo básico para impulsar tu negocio y administrar tus reservas! Solo pruébalo, no hay compromiso de tiempo.	Optimice su gestión de reservas y mesas y obtenga una incorporación premium para aumentar sus ingresos.	Lleve su negocio al siguiente nivel y fidelice a los clientes gracias a las comunicaciones específicas.
PRECIOS	0 € por mes	59 € por mes	89 € por mes
	Pago por uso: comisión basada en la cobertura reservada y honrada		
PRINCIPALES BENEFICIOS	SELECCIONE	SELECCIONE	SELECCIONE
	Aumenta tu visibilidad Gestiona todas tus reservas	Aumenta tu visibilidad Gestiona todas tus reservas Optimiza la gestión de tu mesa Lucha contra no-shows	Aumenta tu visibilidad Gestiona toda tu reserva Optimiza la gestión de tu mesa Lucha contra no-shows Desarrollar la lealtad del cliente

EJEMPLOS PRÁCTICOS

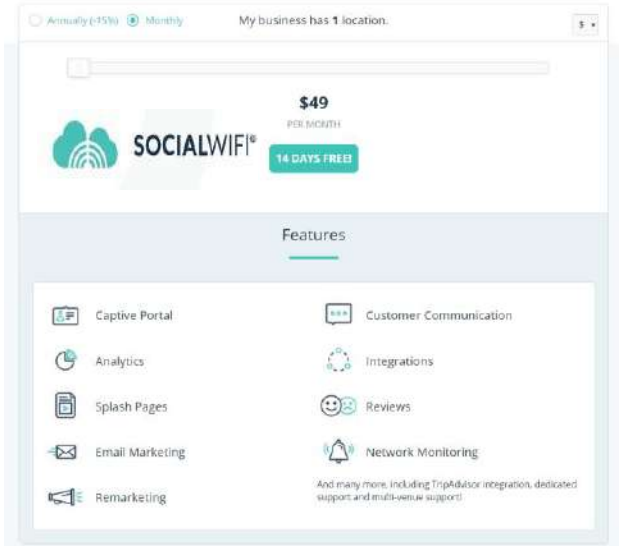
COMUNICACIÓN: WIFI y SOCIAL MARKETING

Página de conexión WIFI

Estadísticas y comunicaciones personalizadas



- ✓12 meses de carta digital gratis
- ✓Posibilidad ofrecer bonos prepago
- ✓Interacciones con clientes (recomendaciones, reviews, envíos automatizados…)

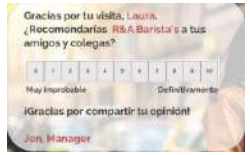


Opción prueba gruita 14 días

[Ver demo]

cheerfy

Cheerfy Loyalty: modulo de CRM y mensajes automáticos (email, sms, notificaciones wallet) para fidelizar clientes y promocionar tu negocio físico o online a traves de tarjetas de fidelizacion, cupones, valoraciones, etc.
Su precio es desde 49€ por mes y local



JUNTOS CON LA HOSTELERÍA

EJEMPLOS

COMUNICACIÓN Y RESERVAS: FACEBOOK

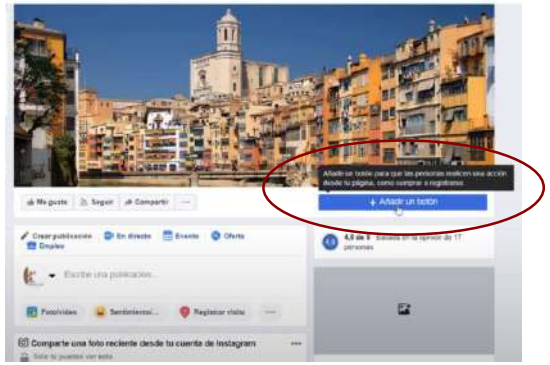
Ofrece la opción de crear de forma gratuita una página de empresa:

- **Compartir con nuestros seguidores contenido multimedia** (videos, fotos, nuestra carta…)
- **Fomenta las opiniones:** Al igual que TripAdvisor y Google My Business, Facebook permite a los usuarios valorar un negocio local
- **Analiza a la competencia:** Desde Facebook Analytics puedes comparar el rendimiento de tu página y tus publicaciones con el de otras páginas similares de Facebook
- **Planifica campañas de publicidad en Facebook Ads** (de pago)
- **Chat para interactuar con nuestros clientes**
- **Activar botón de "llamada a la acción" y que redirija a la página de reservas o directamente llame por teléfono.**

¿Cómo habilitar reservas desde Facebook?

1

Una vez creada página de Facebook, clicar en opción añadir un botón



2

Seleccionar opción hacer una reserva

3

Elegir modo de gestión ej. envío a formulario de reserva en nuestra web, enlace a herramienta específica…

JUNTOS CON LA HOSTELERÍA

2. TAKE AWAY & DELIVERY

¿Qué tendría que hacer el hostelero?

Crear perfil de la empresa en RRSS…

…y gestión reputación online y presencia en buscadores/ comparadores

Crear o contratar su propia web o app móvil de e-commerce delivery…

Contratar servicio empresas de delivery (visibilidad en sus plataformas + backoffice + entrega de pedidos)

1.Formulario contacto web
2.Contratación servicio
3 Instalación máquina de pedidos/tablet

- Generación de demanda ya existente en la solución
- Ponen el vehículo
- Sist. de pago ya desarrollado

o

Conectar o contratar plataformas de pedidos y reservas o añadir opción a través e RRSS

(complementario al paso anterior en caso de poder hacerlo desde la web)

…y contratar empresa de reparto

o

… gestionar reparto con trabajadores propios: necesario vehículo, embalajes, sist. cobro online…

SERVICIO ENTREGA PROPIO

- Mayores ingresos por pedido (sin comisiones)
- Control de todo el proceso

PLATAFORMAS DELIVERY

PLATAFORMAS DELIVERY (visibilidad en sus plataformas + backoffice + entrega de pedidos):

+9.000 restaurantes adscritos (España)

+ 1M descargas en España

+20.000 partners adscritos (tiendas, restaurantes…)

+ 10M descargas en España

+ 8.000 restaurantes adscritos (España)

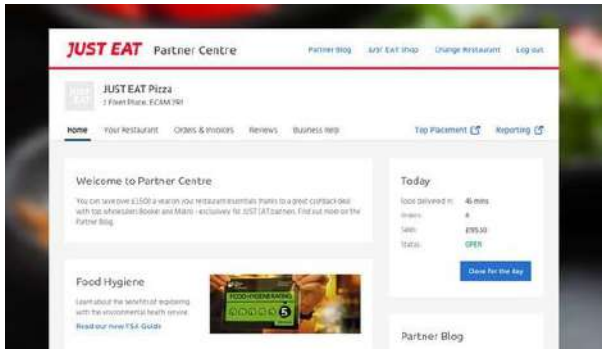
+ 100 M descargas

+ 80.000 restaurantes adscritos

+ 10M descargas en España

Algunas funcionalidades extra

Permite conocer tus facturas, historial de pedidos online y pedidos rechazados



Seguimiento en tiempo real de pedidos

EJEMPLO PRÁCTICO

PLATAFORMAS TAKEAWAY

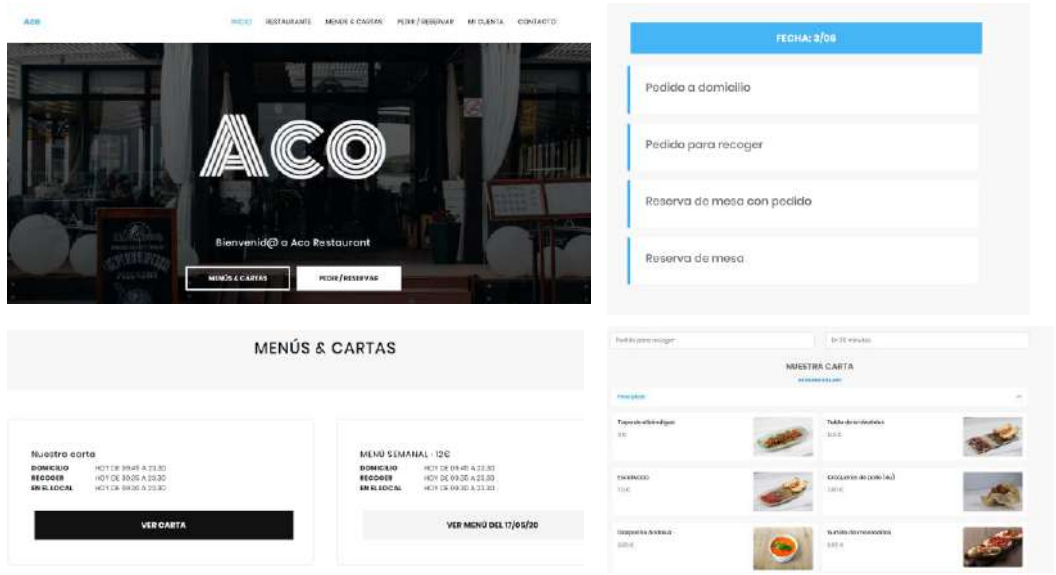
(precios orientativos)

Experiencia usuario

1. Descubre restaurantes cercanos y mira sus cartas y menus
2. Pide con antelación desde cualquier lugar tanto para recoger como para comer dentro
3. Disfruta de la experiencia Mr. Noow y ahorrate hasta 20 minutos de esperas al día

PLATAFORMAS E- COMMERCE. EJEMPLO: EATEQ

EJEMPLO: Página web demo creada con eateq



Página web integrable

Hemos integrado nuestras webs con Singro para mejorar tu trabajo y el de tu equipo en el día a día. Singro te permite centralizar y gestionar todos tus productos, clientes y ventas online en un único lugar. Con Singro, tu web de Eateq está conectada en tiempo real. singro

Con tu TPV
Recibe los pedidos y reservas de tu web directamente en TPV (caja) con el que ya trabajas. Cuando cambies productos y menús, se actualizarán directamente en tu web. Todo desde un lugar.

Con empresas de reparto shargo stuart GlovoBusiness
Cuando recibas un pedido a domicilio por tu web, no tendrás que solicitar un repartidor manualmente. Tu web sólo aceptará pedidos si la empresa de reparto está disponible.

Con tus repartidores
Tus repartidores podrán utilizar una app para gestionar las entregas asignadas y tu cliente podrá ver su localización en tiempo real.

Con muchas otras plataformas y aplicaciones
Plataformas de pedidos y reservas, software de gestión de redes sociales, CRMs, ERPs, ...
Glovo UberEats deliveroo

EASY	STANDARD	TOP
Ideal si recibes menos de 500 € en pedidos al mes 0.00 € / mes + 10.00 % por pedido + 0.50 € por persona en reservas	Ideal si recibes entre 500 € y 1.500 € en pedidos al mes 25.00 € / mes + 5.00 % por pedido + 0.25 € por persona en reservas	Ideal si recibes más de 1.500 € en pedidos al mes 100.00 € / mes + 0.00 % por pedido + 0.00 € por persona en reservas
Alta gratis & Sin permanencia	Alta gratis & Sin permanencia	Alta gratis & Sin permanencia
Dominio .com y certificado SSL incluidos	Dominio .com y certificado SSL incluidos	Dominio .com y certificado SSL incluidos
Pedidos a domicilio	Pedidos a domicilio	Pedidos a domicilio
Pedidos para recoger	Pedidos para recoger	Pedidos para recoger
Reserva de mesa con pedido	Reserva de mesa con pedido	Reserva de mesa con pedido
Reservas de mesa standard	Reservas de mesa standard	Reservas de mesa standard
SI TIENES MÁS DE UN RESTAURANTE	**SI TIENES MÁS DE UN RESTAURANTE**	**SI TIENES MÁS DE UN RESTAURANTE**
+ 0.00 € / mes / restaurante adicional	+ 15.00 € / mes / restaurante adicional	+ 50.00 € / mes / restaurante adicional
FUNCIONALIDADES OPCIONALES	**FUNCIONALIDADES OPCIONALES**	**FUNCIONALIDADES OPCIONALES**
+ 2% de comisión por pago con tarjeta	+ 2% de comisión por pago con tarjeta	+ 2% de comisión por pago con tarjeta
+ 0,10 € / SMS de confirmación	+ 0,10 € / SMS de confirmación	+ 0,10 € / SMS de confirmación

JUNTOS CON LA HOSTELERÍA

GESTIÓN

Es habitual la integración entre las soluciones dirigidas al hostelero (oferta) y las generadores de demanda

EJEMPLO

Glop

[Ver demo]

Precios orientativos

190€	380€	A consultar
Único pago, uso ilimitado	Único pago, uso ilimitado	Único pago, uso ilimitado
Mini	**Pro**	**Business**
Es la opción del software tpv de prestaciones reducidas, un programa de uso muy sencillo con prestaciones básicas de ventas, valido para establecimientos que no requieran de control de compras, stocks, empleados, tarifas, comandas, etc. Es mono puesto y no permite trabajar con los distintos módulos adicionales de Glop. **Pero mucho mejor que usar una caja registradora básica y al mismo precio y siempre puedes migrar a una versión superior.**	La versión completa para hostelería y comercios pero sin acceso a gestión web. Un software tpv de uso sencillo y muy ágil que incluye: • Control de stock • Compras • Empleados • Clientes • Escandallos • Informes • Conexión con multitud de dispositivos • Ampliable mediante módulos para funciones muy concretas.	Glop Business es la versión más avanzada de Glop, pensada para clientes con mayores necesidades de gestión e información. • Funciones avanzadas en compras y pedidos • Cuadros de mandos e informes avanzados web • Creación de cuadros de mandos personalizados por el usuario • Sincroniza datos entre varios establecimientos • Gestión web centralizada en cualquier dispositivo • Conexión con mas de 1500 aplicaciones (Gmail, google docs, Mailchimp, Facebook, etc)

(*) Actualizaciones el primer año incluidas en el precio, a partir de ahí voluntarias con un coste aproximado de 100€

Ampliables con los distintos módulos que se pagarían en un único pago uso ilimitado

Fidelización de clientes/ Toma de comandas/ Conexión con cajones inteligentes/ Comunicaciones entre tiendas o delegaciones/ Conexión a Tienda Online/ Consulta de informes desde la web/ Glop Music/ - Monitor de cocina/ Pantalla de información al cliente/ Gestión de pedidos y repartos/ Carta electrónica + opción Pedidos/ Carta electrónica + opción Pedidos con pasarela de pago

Cada módulo entre los 150€ y los 395€

JUNTOS CON LA HOSTELERÍA

EJEMPLO

INTEGRADORES

COVER MANAGER
RESTAURANT BOOKING PARTNER

- Adapta tu restaurante para optimizar la ocupación a través de listas de espera, gestión de grupos, o derivando la demanda hacia otros restaurantes.

- Evitar los “no show”: política de cancelación, servicio de reconfirmación, reserva con prepago…

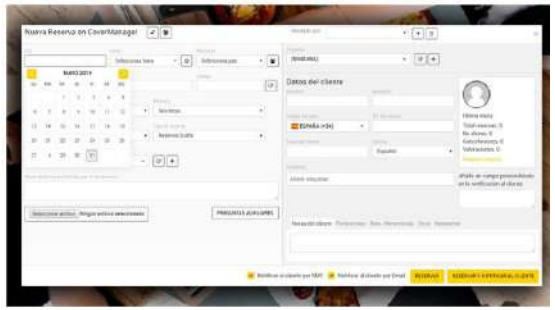
- Creación de tienda online

- Conocimiento individualizado del cliente (histórico, preferencias…)

- Integración con TPV, Chat bots, plataformas de MKT, pasarelas de pago (externas)

Clientes

Quique Dacosta · DIVERXO · GOIKO · La Mafia SE SIENTA A LA MESA · LARRUMBA



JUNTOS CON LA HOSTELERÍA

Anexo (I)

Glosario- Comparativa de las principales soluciones

	DARSE A CONOCER, COMUNICACIÓN	OPTIMIZAR MODELO DE RESERVAS y PEDIDOS	TU PROPIA PÁGINA WEB DELIVERY AT HOME	TAKE AWAY/ DELIVERY	MODELOS DE PAGO
Google My Business	✓	✓ Redirecciona a pág de reservas	✗	✓ Redirecciona a pág de delivery	✗
eltenedor a Tripadvisor company	✓	✓	✗	✗	✗
	✓	✓ Redirecciona a pág de reservas	✗	✗	✗
SOCIALWIFI cheerfy / Social wiBox	✓	✗	✗	✗	✗
deliveroo / JUST EAT / Uber Eats / Glovo	✓	✗	✓ Se puede redirigir desde tu web	✓	✓
eateq	✓ Mayor visibilidad creando pág. web	✓	✓	✓	✓
Glop	✓ Mayor visibilidad creando pág. web	✓	✓	✓	✓

JUNTOS CON LA HOSTELERÍA

Anexo (II)

Glosario- Comparativa de soluciones de carta online

	Gofoodie	TuCarta	OrionStreet	Gastronivel	Cartaonline	MiQarta	Arfood	Ecre Equipamientos	Birdshop	FindFood	TuMenuOnline	Haztucartadigital	Carta.Restaurant	DuonCreative	CreatucartaQR	Tu carta digital	BM Publicidad	Carta 360	La Comanda	Tu Carta Escaneable
QR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
DISEÑO (Web y app)	✓	✓	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App		Sin App	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App	Sin App
FOTOS	✓	✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	
DESCRIPCIÓN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
TRADUCCIÓN	✓		✓				✓					✓			✓	✓		✓		
ACTUALIZACIONES			✓	✓						✓		✓				✓				
SOPORTE	✓				✓												✓	✓		
RECOMENDACIONES	✓																	✓		
COSTES**				ND																

*Coste medio anualizado BAJO 0-100 € MEDIO 101-220 € ALTO 221-500 €