

Las nuevas reglas del juego, transformación en el sector

¿Qué está pidiendo a gritos el sector? ¿Cómo están dando respuesta los principales grupos de restauración a las necesidades de los usuarios?

El sector de la restauración en España es uno de los más activos en nuestro país y uno de los motores de la economía, presentando una tendencia al alza desde hace algunos años. Tanto es así, que cerró el 2018 con un crecimiento en su facturación del 2,1% en comparación con 2017. Un incremento que se traduce en 36.736 millones de euros.

Asimismo, es uno de los sectores que está sufriendo una mayor transformación. Los principales grupos de restauración organizada lo tienen claro; de cara a mantenerse posicionados y seguir creciendo, tienen que poner foco en los aspectos clave que van a determinar quién permanecerá y quién abandonará la partida a medio-largo plazo.

Perdurar en la memoria

Las redes sociales y las plataformas de reservas y opinión son imprescindibles para perdurar en la memoria de los usuarios. Son el medio de comunicación más importante que tienen. Más de la mitad de los usuarios utilizan estas herramientas por lo que sacarle el máximo partido para atraer y fidelizar clientes seguirá siendo tendencia en la hostelería de España.

Por otro lado, aunque el delivery ya está consolidado, ahora el principal desafío que se les plantea es mejorar el servicio. No sólo en la rapidez de entrega, sino en ga-

UNO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS QUE TIENEN LAS COMPAÑÍAS, ES LA ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE SALA Y COCINA, DEBIDO A LA EXCESIVA OFERTA DEL SECTOR.



BELÉN CARREÑO ECHANOVE
CONSULTORA
SPRING PROFESSIONAL

rantizar el estado óptimo, la calidad y la buena presentación de los alimentos. Es por ello, que la logística se incorpora como una herramienta a gestionar en toda la cadena de valor.

Asimismo, los principales players buscan, no sólo ofrecer un producto de calidad, sino crear toda una experiencia en torno a la gastronomía. Por ello, el éxito está en los detalles, desde una carta innovadora, un servicio impecable, una vajilla bien elegida, espacios atractivos e interiorismo que sorprenda. Por supuesto, no podemos olvidarnos de la comida healthy. Lo saludable es tendencia, por lo que la carta de los restaurantes tiene que presentar productos e ingredientes beneficiosos para la salud, sin dejar de lado el disfrutar y descubrir nuevos sabores.

Por último y no menos importante, el gran reto del sector es la profesionalización. La formación es necesaria para mejorar la rentabilidad del negocio. El personal es la principal representación de la marca y un elemento clave para que la experiencia del usuario sea positiva y para que los puntos de restauración sean rentables para la compañía. Como consecuencia de ello, cada vez son más los que se suman a desa-

rrollar programas de formación, que capaciten a sus empleados no sólo para la realización de sus funciones sino para que puedan asumir más responsabilidades y tener oportunidades de crecimiento dentro de la compañía.

Herramienta para incentivar

Estos programas de formación son esenciales también como herramienta para incentivar al empleado. Uno de los principales problemas que tiene las compañías, es la alta rotación del personal de sala y cocina, debida a la excesiva oferta del sector, por lo que las grandes compañías están buscando fórmulas para conseguir retener el talento en los restaurantes.

Por último, de los perfiles más demandados, además de en el área de operaciones (Área Manager, Restaurant Manager, Chef Ejecutivo, Director de Operaciones), que es donde se concentra la mayor parte del personal, des-