

Manual de Supervivencia para Restauradores

CÓMO SUPERAR EL POST-COVID



Raquel Fructos
Consultora en Marketing
Gastronómico

Menú de contenidos

El por qué de este manual

Reflexiones previas al contenido

1. Soy un restaurador Post-Covid. ¿Ahora qué?

Ámbitos de actuación.

2. Regulación por fases y recomendaciones

Normativa aplicable

3. Una mirada al exterior. ¿Qué han hecho en otros países?

China, Canadá, Italia..



4. La necesidad de tu transformación digital

Carta digital, Take away, Delivery.

5. Cómo hacer que vengan tus clientes.

Ideas para actuar y comunicar.

Nota final

El por qué de este Manual.

Dadas las circunstancias a las que nos enfrentamos, desde el Consorci de Turisme del Baix Llobregat se ha lanzado esta iniciativa dirigida a todo el sector de la restauración del Baix Llobregat y en especial para los restaurantes del colectivo Sabors de l'Horta, como una herramienta de soporte y apoyo para superar esta crisis.

A día de hoy, disponemos de un último Boletín Oficial del Estado publicado el 03 de mayo, en el que se marcan algunas regulaciones y protocolos. Es predecible que vayan añadiendo nuevas directrices para nuestro sector, pero por el momento os acercamos las últimas regulaciones publicadas tanto por parte del Gobierno de España como de la Generalitat de Cataluña

Los ámbitos que incluyen este manual de supervivencia partirán de las regulaciones oficiales, junto con posibles vías de actuación en cuanto a la propia gestión del negocio, de vuestro personal y cómo adaptarse a las diferentes fases de esta “vuelta a la normalidad”.

Las fuentes de información de la que nos hemos nutrido para elaborar este manual proceden de fuentes oficiales, de asociaciones sectoriales y de consultoras expertas en gastronomía. Además, os presentaremos qué medidas se han adoptado en hostelería en otros países como por ejemplo China, origen de la pandemia.

Esperamos que os sirva de inspiración, de ayuda y de soporte para afrontar esta “vuelta a la normalidad” tanto para los que habéis comenzado la actividad como para los que estáis valorando la fecha de inicio.

Raquel Fructos
Consultora de Marketing Gastronómico.

1. Soy un restaurador Post-Covid. ¿Ahora qué?

Antes de entrar en el desarrollo de las medidas publicadas y recomendaciones, os hemos querido incluir tres aspectos importantes a tener en cuenta y que os pueden servir de ayuda. Los tres, giran en torno a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué posibilidades tengo en una negociación del alquiler de mi local?
2. ¿Cómo se van a gestionar los ERTES y la incorporación parcial de los empleados?
3. ¿Qué ingresos espero de una apertura con ocupación limitada?

El alquiler de tu local.

Las propuestas de moratoria propuestas por el gobierno son parte de las posibles acciones a llevar a cabo.

Recomendaciones:

Negociar un descenso del alquiler por fases en función de las medidas adoptadas por el gobierno. Una propuesta de renta variable en función de las ventas os puede servir de guía para presentarle una propuesta escalada en el tiempo.

En documento adjunto a este manual, tenéis un modelo de carta que grandes franquicias del territorio nacional, han presentado a los centros comerciales donde las rentas de alquiler son muy altas.

Situaciones de ERTE e incorporación del personal.

Según publicación del Ministerio de Trabajo el 28 de Abril en referencia a las medidas de suspensión y reducción de jornada durante la fase de desconfinamiento del estado de alarma, se detalla:

La situación de ERTE se puede prolongar pasado el estado de alarma.

Se podrá ir incorporando al personal en función de las necesidades e incluso se puede pasar a media jornada los que estaban dados de alta a jornada completa.

En caso de retroceso, vuelta al confinamiento o cese parcial de la actividad, se podrían volver a acoger al ERTE de nuevo.

Recomendaciones:

En esta situación tan frágil y desamparado, toda precaución es poca. Por tanto, os recomendamos que consideréis un escenario en el que se pueda pasar de ERTE a ERE ya que desconocemos las nuevas medidas que incorporarán y tampoco sabemos con certeza en qué momento dejarán de tener validez los ERTES y por tanto, validar esta posible situación os protegerá en tanto a los costes laborales.

Expectativas de ingresos ante esta situación.

Es fundamental en esta parte, tener una clara estructura de costes y conocer la facturación mínima que necesitamos según las medidas exigidas por el gobierno.

Además, existen varios factores limitantes en la previsión de ventas:

1. Obviamente las limitaciones de aforo, que nos impedirán tener las facturaciones a las que estamos acostumbrados.
2. El nuevo perfil del consumidor. El distanciamiento social no ha afectado a todos por igual, pero si que hemos adquirido a nuestra vida nuevos patrones de consumo, siendo el consumo online uno de ellos. Ahora más que nunca la visibilidad y la oportunidad de obtener más ingresos es incorporar nuevos canales de venta. Por ello será imprescindible incorporar la entrega a domicilio y/o la recogida en punto físico.

Como dato representativo, las ventas en hostelería de China representan actualmente un 70% online respecto al 30% en el propio establecimiento.

3. Medidas y protocolos adoptados. Es fundamental no solo adoptar las medidas obligatorias y formar al personal, sino que también conseguir que los clientes se sientan seguros y les generemos confianza. Pero cuidado en esta parte, ya que ante unas medidas sumamente exigentes se puede producir el efecto contrario: un rechazo.

En definitiva, una gestión optimizada de vuestros costes teniendo en cuenta las limitaciones, la apertura de nuevos canales de venta que se adapten a vuestro modelo ofreciendo alternativas, son medidas que os pueden ayudar a la recuperación de esta crisis.

2. Regulación por fases y recomendaciones.

El gobierno publica a fecha 03 de mayo, las medidas que se deben adoptar para la fase 0 y 1, dejando interrogantes sobre las siguientes fases. Es de esperar que amplíen información más detallada. De momento, quedan establecidas las siguientes fases junto con sus respectivas fechas y los diferentes ámbitos de actuación.

Fase 0: Aplicable del 04 de mayo-10 mayo.

En resumen, las medidas aplicadas para esta fase son:

- Reparto a domicilio, ya autorizado anteriormente.
- Recogida de comida para llevar en el establecimiento.

La recogida en el establecimiento debe realizarse con el mínimo contacto posible con el cliente y evitar las aglomeraciones en la puerta.

Se recomienda el pago por tarjeta o con el móvil (En China por ejemplo está prohibido cualquier tipo de pago que no sea por el móvil).

Fase 1: Aplicable del 11 de mayo-24 mayo.

- Reparto a domicilio.
- Recogida de comida para llevar en el establecimiento.
- Apertura de terrazas con un 50% de aforo.

La gestión de apertura de terrazas contempla que la utilización del aforo al 50% parte de lo dispuesto en el año anterior.

Las agrupaciones de clientes serán de un máximo de 10 comensales.

La distancia entre mesas deberá ser de 2 metros.

La recogida en el establecimiento debe ser a la hora indicada para evitar aglomeraciones.

Los establecimientos deben habilitar un espacio señalizado para el punto de recogida.

No se pueden hacer pedidos físicamente. Solo se permiten vía telemática (teléfono o internet).

Los establecimientos que solo ofrecen servicio de comida para llevar, abrirán al público únicamente en el horario establecido. El resto del día permanecerá cerrado.

Recomendaciones:

Se puede gestionar con el Ayuntamiento la ampliación de la ocupación. Y en caso de que se otorgue autorización, siempre se respetará en caso de ampliación, el 50% de dicho aforo.

Para los negocios que no tienen un sistema de reparto a domicilio o de recogida de comida, proponemos al final del manual, soluciones para que vuestro proceso de digitalización sea mucho más rápido, económico y efectivo.

Medidas Higiénico Sanitarias operativas con clientes:

- Limpieza de mesas y sillas siempre que cambien los clientes.
- Mantelerías o salvamanteles de un solo uso, sean de usar y tirar o lavables.
- Dispensador de hidrogel en la entrada y papeleras con tapa de accionamiento no manual y con bolsas de basura.
- Evitar el uso de cartas de uso común.
- Vajillas, cuberterías, cristalerías y utensilios protegidos alejados de los clientes.
- Eliminar productos de autoservicio (servilletas, palilleros, etc).
- Ocupación de los aseos máximo por una persona.

- El contacto físico en la entrega de comida para llevar debe mantener la distancia de seguridad de 2 metros. En caso contrario, se deberán instalar mamparas o mostradores de seguridad.

Medidas higiénico Sanitarias para el personal:

Estas medidas no solo forman parte de las indicadas en la sección de normativa aplicable a establecimiento de hostelería, sino que también os incluimos otras que pertenecen a los comercios o establecimientos de cara al público que abren en fase 0 y que ya que son aplicables.

Todas estas medidas deberían de formar parte de vuestros protocolos de medidas de seguridad y los empleados deben estar formados para ello.

- Disponibilidad de los artículos de protección necesarios: hidrogel, o en todo caso siempre agua y jabón para la limpieza de manos. Y uso de mascarillas siempre que no se guarde la distancia de seguridad interpersonal de 2 metros.

- Cumplimiento de normativa básica de seguridad alimentaria y prevención de riesgos laborales (España ya es uno de los países del mundo con una

reglamentación higiénica, sanitaria y de prevención de las más exigentes del mundo).

- Deberán modificarse las condiciones y turnos para garantizar las medidas de seguridad.
- Espacio adecuado para cambiarse y uso de sistema de guardado de ropa, taquillas y/o porta trajes.
- Cualquier trabajador con síntomas deberá dirigirse al centro médico correspondiente.
- Se procederá al lavado y desinfección diaria de los uniformes y ropa de trabajo, en su caso, que deberán lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.
- Se garantizará una ventilación adecuada de todos los establecimientos y locales comerciales.
- Se revisará, como mínimo una vez al día, el funcionamiento y la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta de los aseos en los establecimientos.
- El fichaje con huella dactilar será sustituido por cualquier otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas para protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, o bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.

Recomendaciones:

Como hemos comentado, en esta lista se han incluido aspectos aplicables a locales comerciales y aunque no se haya mencionado para la hostelería deberían tenerse en cuenta.

Una duda que sale a menudo es si el personal del restaurante debería llevar mascarilla y guantes. Ya que la distancia de seguridad no va a poder cumplirse en un negocio de estas características, probablemente será obligatorio.

Un escenario ideal sería que todo el personal tuviera acceso a las pruebas PCR y de esta manera descartar que fuera portador del virus. Pero por el momento sobre este tema no se han pronunciado.

Fase 2 y 3: Aplicable del 26 de mayo.

En estas fases solo sabemos que en Fase 2 se permite la misma actividad de fases 0 y 1 y además se podrá realizar el servicio en mesa (no barra) en los restaurantes. La capacidad será en principio del 40% en fase 2 y del 50% en fase 3.

Dado el cambio de última hora del aforo máximo para terrazas, esperamos noticias de cara a la semana que viene.

Ya en fase 3 se incorpora el servicio en barra, pero manteniendo la distancia de seguridad entre personas.

Son aplicables todas las medidas implantadas para las fases anteriores. Pero específicamente para estas y haciendo referencia a temas muy debatidos:

- Distribución de las mesas con separación mínima de 1,5-2 metros.
En función del tipo de establecimientos, la colocación de mamparas no es exigible a día de hoy y por tanto, con una correcta distribución sería suficiente. Pero planteamos nuevos escenarios en los que amplíen aforo, y debemos seguir manteniendo las medidas de seguridad mínimas obligatorias. En este caso, quizá vale la pena pensar en algún tipo de separación.
- Ventilación. Una correcta ventilación es suficiente.
Las máquinas de ozono, justamente a fecha 04 de Mayo, el gobierno indica que

“no existe ningún tipo de virucida que esté autorizado para el uso por nebulización sobre las personas. (...) Un uso inadecuado de biocidas introduce un doble riesgo, posibles daños para la salud humana y dar una falsa sensación de seguridad”.

Lo único que se podrían poner son equipos de radiación ultravioleta que esterilizan el ambiente y no tienen efectos secundarios. Pero mejor no invertir en esta parte hasta que no lo impongan.

Recomendaciones:

Para esta fase tan desconocida todavía sobre las medidas a implantar, os recomendamos tener en cuenta todas las medidas obligatorias, pero sobretodo, poniendo el foco no en vuestro negocio sino en el cliente. Ha decidido visitaros y por tanto, dentro de la medidas intentar que su experiencia sea lo más normal posible.

Posibles protocolos para seguir (algunos ya mencionados):

1. Dispensador de soluciones hidroalcohólicas en la entrada y baños.
2. Medir la temperatura de los clientes. (esto puede generar polémica).
3. Disponer en las mesas el protocolo de seguridad y las medidas adoptadas por todo el personal y la manipulación de alimentos.

4. Carta digital directamente con acceso el móvil del cliente.
5. Limpieza de pomos y cualquier superficie que tenga contacto con clientes. 1-2 veces al día.
6. Responsables de sala con guantes y mascarilla.

Ya disponéis de ellos, pero os dejo de nuevo el link que el Consorci os ha enviado con lista de proveedores para todo tipo de material de seguridad y protección.

Baix Llobregat (AEBALL):

<http://www.aeball.net/upfiles/covid19/fitxers/A16926.pdf>

Catalunya (PIMEC)

https://www.pimec.org/sites/default/files/documents_pagines/directori_dempres_es_proveidors_epi_2004.pdf

BUENAS PRACTICAS DE HIGIENE PARA EL SECTOR GASTRONÓMICO.

Las experiencias de anteriores brotes de coronavirus afines, SARS-CoV o el MERS-CoV, indican que no se produjo transmisión a través del consumo de alimentos.

El virus puede quedarse, por contaminación directa de personas enfermas, en la superficie de un alimento. Aunque el virus no se desarrolle, puede producir contaminación.

El COVID-19 se mantiene activo en superficies en presencia de humedad y de materia orgánica. Las temperaturas de congelación y refrigeración mantienen los virus y se cree que son factores importantes que aumentan su persistencia en el medio ambiente.

- El calor y la desecación pueden usarse para inactivar a los virus.
- Las temperaturas de cocción eliminarían los virus. Temperaturas superiores a 70 grados durante 2 minutos (temperatura de pasteurización) eliminarían el virus.
- Para alimentos en los que no se realice cocción es necesario la limpieza y desinfección de la materia prima antes de la elaboración del plato (ensaladas, fruta, etc.)
- Lavado de manos debe realizarse de manera frecuente, y siempre a la salida y llegada a casa, al inicio de la actividad, después de usar el baño, después de los descansos, antes de ingerir cualquier alimento, entre dos manipulaciones de materias primas o productos diferentes, cuando se hayan tocado objetos no limpios (dinero, llaves, etc.), tras fumar, y después de haber tenido contacto con residuos sólidos o desperdicios.

- El uso del móvil ha de ser nulo, pero si, por extrema necesidad es usado, se debe proceder automáticamente a una nueva higiene de manos.
- Se evitará toser o estornudar sobre los alimentos o superficies de trabajo. En el caso de posibles golpes de tos o estornudos, hay que colocar un pañuelo de un solo uso sobre la boca y nariz y, posteriormente, lavarse las manos.
- Evitar tocarse el pelo, los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión. Si lo hacemos, posteriormente, hay que lavarse las manos.
- El haber utilizado guantes, no exime de la realización de una correcta higiene de manos tras su retirada.
- Las uñas deben llevarse cortas y cuidadas, evitando el uso de anillos, pulseras, relojes de muñeca u otros adornos.
- Recoger el cabello largo en una coleta o moño bajo, debiendo cubrirse con gorro.
- El personal con cualquier lesión cutánea deberá llevar una protección con vendaje impermeable coloreado, y en el caso de que padezca alguna enfermedad gastrointestinal o respiratoria deberá informar a su inmediato superior.
- No se permitirá la entrada a las áreas de manipulación de alimentos a ninguna persona ajena al servicio, o que perteneciendo al servicio, no se encuentre en su horario de trabajo. Las visitas a las áreas de elaboración siempre se realizarán con equipamiento de protección e indumentaria adecuada.
- Debemos lavar las manos con agua y jabón, durante al menos 20 segundos, antes de manipular alimentos, y, siempre que sea necesario, mientras los manipulamos.
- En cuanto al uso de guantes para manipular alimentos, pueden dar una falsa sensación de seguridad y llevar a relajar las medidas higiénicas. Hay que lavarse las manos exactamente igual que si no lleváramos guantes.
- También debemos lavar con frecuencia los utensilios que empleamos para manipular los alimentos. Para ello basta con utilizar agua y jabón adecuado para ese uso (jabón lavavajillas convencional). Si en lugar de lavar a mano utilizamos el lavavajillas, la seguridad será aún mayor porque al efecto limpiador del jabón se suma la elevada temperatura del agua (normalmente es de, al menos, 60°C), que contribuye a destruir microorganismos patógenos como bacterias y virus.
- Eliminar restos de alimentos por métodos físicos, papel de cocina, bayeta específica, etc. Lavar a continuación con agua y detergente. Si fuera

necesario aplicar posteriormente un desinfectante para eliminar los posibles restos de microorganismos patógenos.

- Existen muchos productos comerciales a base de cloro (lejía), amoníaco, fenoles, yodos, peróxidos, amonios cuaternarios. Todos funcionan. El más utilizado es el hipoclorito sódico.
- Todos los alimentos que se van a consumir en crudo se deben lavar y desinfectar antes de su consumo.
- Por las características específicas que tiene el coronavirus, se reconoce que los métodos tradicionales de desinfección acaban con él. Para ello el método recomendado es el uso de lejía apta para uso alimentario (así debe especificarlo en su etiqueta). Debemos seguir además las recomendaciones concretas para este fin que se muestran en el etiquetado.

Las recomendaciones generales ofrecidas por AESAN (Agencia Española de Seguridad Alimentaria) consisten en lo siguiente:

- Utilización de lejía sin detergentes.
- Una cucharada de postre (unos 4,5 ml) por cada tres litros de agua.
- Sumergir los alimentos en la dilución durante al menos cinco minutos.
- Aclarar bien con abundante agua corriente.

¿CÓMO DESINFECTAMOS LOS ALIMENTOS CRUDOS?

El COVID-19 puede permanecer activo durante horas o incluso hasta 3 días (quizá más), dependiendo de factores como la temperatura, la humedad y las características de la superficie en la que se encuentra (por ejemplo, permanece durante más de 24 horas sobre cartón y más de tres días en plástico y acero inoxidable). Las empresas elaboradoras y de distribución han mejorado las medidas para evitar contaminaciones de los alimentos y envases.

Hoy no se puede evitar la posibilidad de que la superficie de un alimento pueda contener virus, por la manipulación o el contacto directo de una persona enferma, por lo que se deben de tomar una serie de medidas con respecto a los alimentos que llegan a nuestro domicilio:

Eliminar envases externos no necesarios: Cartones, cajas, plásticos, etc.

Eliminar las bolsas de plástico no reutilizables y lavar las reutilizables (siempre en lavadora).

Limpia y desinfecta los envases de cristal, plástico y metal (hipocloritos, alcohol, o agua oxigenada).

¿QUÉ OCURRE CON LOS ALIMENTOS QUE SE COMERCIALIZAN SIN ENVASE Y QUE NO SE PUEDEN DESINFECTAR CON AGUA?

SEPARAR

- Separar alimentos crudos o sin descontaminar de los alimentos descontaminados y listos para consumo (elaborados).
- Organización de cámaras, almacenes, estanterías o zonas de almacenamiento de alimentos.
- Utilización de contenedores, envases y embalajes limpios que protejan los alimentos.
- Control de utensilios para evitar contaminaciones cruzadas: tablas de corte, cuchillos, palas, cazos, etc.

CALENTAR

- Las altas temperaturas reducen o eliminan las cargas microbiológicas. Por eso para eliminar la posibilidad de un alimento con contaminación superficial por coronavirus y otros gérmenes se recomienda:
- Cocinar los alimentos a temperatura de pasteurización (70 grados 2 minutos en el interior del alimento).
- Almacenamiento de alimentos en caliente siempre por encima a 65°C (Virus a 65° durante 4 minutos se elimina).
- El microondas puede no calentar de forma uniforme el alimento y quedarse a temperaturas que no afectan a los microorganismos.
- En estos momentos, consumir y elaborar con precaución alimentos crudos como ostras crudas, cebiches, tartar, carpaccio, sushi, sashimi, yemas crudas o salsas a base de huevo crudo, que entrañan más riesgos en su elaboración.

ENFRIAR

- Las materias primas, así como los alimentos elaborados, no deben estar almacenados a temperaturas de crecimiento de los microorganismos patógenos.
- Ningún alimento que necesite almacenamiento frigorífico deberá estar más de dos horas sin control de temperatura.
- Al bajar bruscamente la temperatura desde el final de la cocción se asegura que el alimento no va a sufrir crecimiento de los microorganismos.
- Enfriar no elimina, ni bacterias ni virus, pero impide su crecimiento exponencial.

- Temperaturas de almacenamiento, conservación, transporte, venta y, en su caso, servicio de las comidas preparadas conservadas a temperatura regulada. (RD 34/84/2000)
 - a) Comidas congeladas $\leq -18^{\circ}\text{C}$
 - b) Comidas refrigeradas con un período de duración inferior a 24 horas $\leq 8^{\circ}\text{C}$.
 - c) Comidas refrigeradas con un período de duración superior a 24 horas $\leq 4^{\circ}\text{C}$.
 - d) Comidas calientes $\geq 65^{\circ}\text{C}$.

No obstante, lo previsto en el párrafo anterior, los responsables de los establecimientos podrán fijar unas temperaturas distintas, siempre que estén basadas en evidencia científica o técnica y hayan sido verificadas por la autoridad competente.

Sabemos que el COVID-19 se puede mantener activo en superficies en condiciones de temperatura y humedad ambientales durante bastante tiempo, por lo que es imprescindible la limpieza y desinfección profunda de las instalaciones de la empresa.

3. Una mirada al exterior.

¿Qué han hecho en otros países?

Tenemos ejemplos de cómo han actuado en otros países y qué medidas han tomado. Algunas podrían ser implantadas por el gobierno y algunas se alejan mucho de nuestra realidad cultural y sobretodo pueden ocasionar un rechazo de cara al cliente.

EL CASO DE CHINA.

China, origen de la pandemia, ha sido la primera en iniciar su proceso de desescalada.

A nivel tecnológico están mucho más desarrollados y es relevante conocer que muchas de las medidas adoptadas no son posibles en nuestro país por el momento. De hecho, el estado controla quienes están infectados y por tanto monitorizan sus movimientos.

Os detallamos algunas de sus regulaciones:

- El aforo de los restaurantes es del 50%.
- El acceso a centros comerciales es con obligatorio uso de la mascarilla.
- Todo el personal de los restaurantes está completamente protegido como sería aquí el personal sanitario y desinfectan la cubertería e utensilios de mesa delante del cliente.
- El pago en los establecimientos solo se permite mediante el móvil.
- Los pedidos de recogida en lugar de venta o entrega a domicilio, llevan una etiqueta con el registro de la temperatura y el nombre de las personas que lo han manipulado.
- Toma de temperatura de todo el personal al iniciar el turno. Registro.
- Se multa a quien no lleva la mascarilla en la cabeza mientras come.
- Desinfección de suela de zapatos antes de entrar al establecimiento.
- Las cartas se consiguen mediante código QR.
- App que informa del estado sanitario y de higiene del restaurante.
- Prohibido sentarse enfrente de tu acompañante. Solo se permiten que los clientes se sienten en la misma dirección.
- Reservas máximas por mesa de 4 personas.

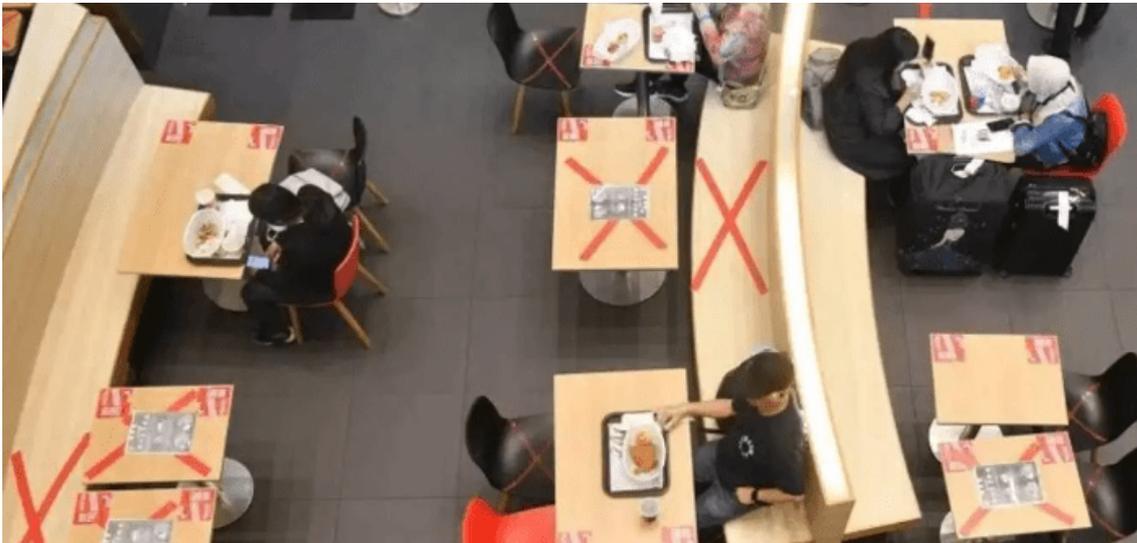
- En muchos establecimientos existen máquinas de desinfección humana.

EL CASO DE CANADA.

En Canadá como se puede apreciar en la siguiente imagen, los sitios donde se pueden sentar los comensales aparecen libres de marca y aquellos que no pueden ser ocupados aparecen con una X en rojo.

Las separaciones son entre los diferentes espacios que bordean a la mesa, y en cada una de ellas hay desinfectante de manos en la mesa, junto al ketchup o la mostaza. (de un solo uso, por supuesto).

Los comensales deberán tomarse la temperatura antes de entrar en el restaurante y usar mascarillas en todo momento salvo cuando estén comiendo algo.



EL CASO DE CALIFORNIA

En California, su gobernador, Gavin Newsom, ha dicho esta semana que los restaurantes que funcione al 50% de su capacidad serán la nueva normalidad, y que los menús desechables y los controles de temperatura en la puerta podrían convertirse en algo común en la mayoría de ellos.

EL CASO DE NORUEGA

Incluso en Noruega, ha establecido como norma muchos establecimientos el no atender a comensales que no sean individuales.

Como podéis comprobar, toda una serie de medidas dispares pero que en definitiva todas van en la misma línea. **Seguridad, Higiene y Distanciamiento Social.**

EL CASO DE ITALIA

Hemos comentado que, en el marco de las medidas actuales con aforo limitado, no hay necesidad de instalación de mamparas. En siguientes fases cuando aumenten el aforo a lo establecido de manera regular en cada establecimiento, pero nos exijan distancias de seguridad, quizás tiene sentido plantearse medidas como las que ya han adoptado en Italia.



4. La necesidad de tu transformación Digital

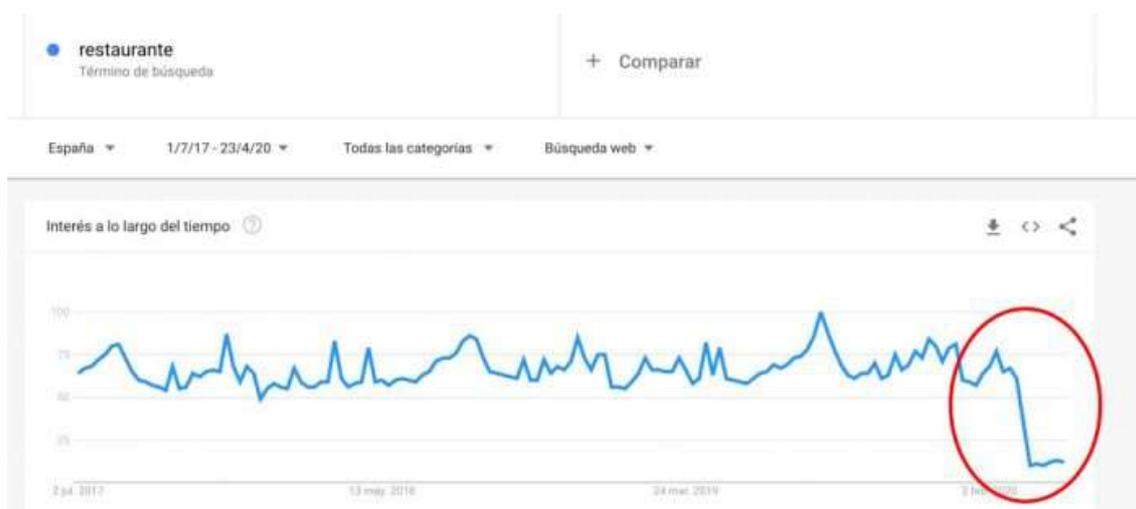
Hemos comentado al inicio de este manual de supervivencia, la necesidad de adaptarse a este cambio de paradigma.

Las normas de seguridad y la falta de confianza de los clientes nos impulsan a tomar nuevas iniciativas que conllevan un salto a ofrecer nuestros servicios de manera online y así compensar la falta de público presencial.

¿Qué les interesa a nuestros clientes ahora mismo en referencia a nuestro sector?

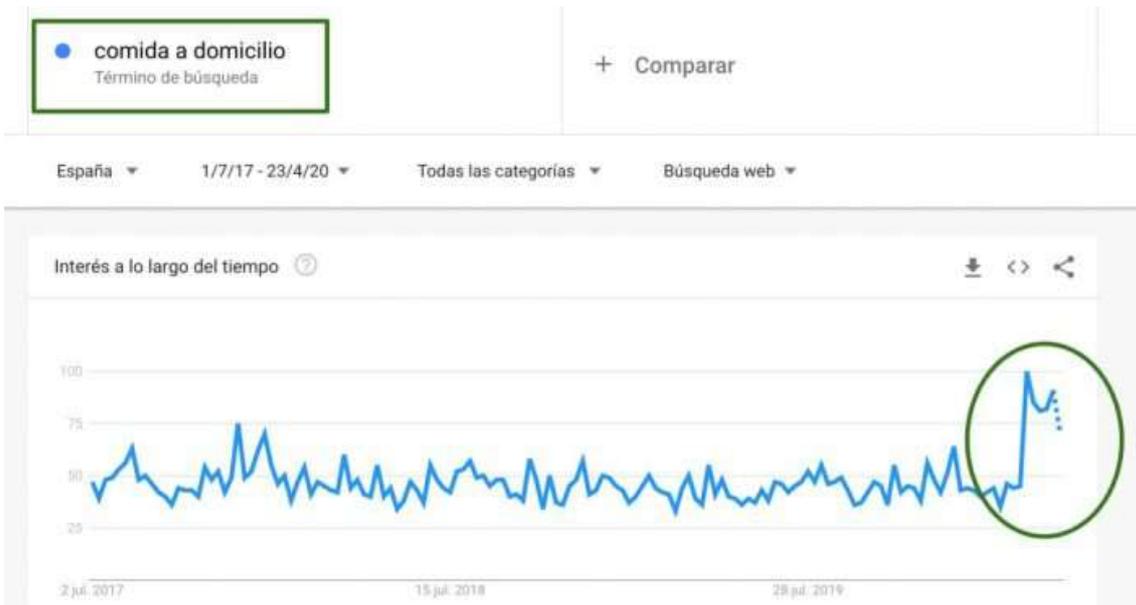
Google Trends, la herramienta de google que nos indica las tendencias de búsqueda en internet según los intereses de los usuarios.

El interés que refleja el siguiente gráfico por parte de los restaurantes, ha caído a mínimos históricos con **una debacle estimada del 90%**, cuestión lógica ante el cierre masivo de los restaurantes en España.

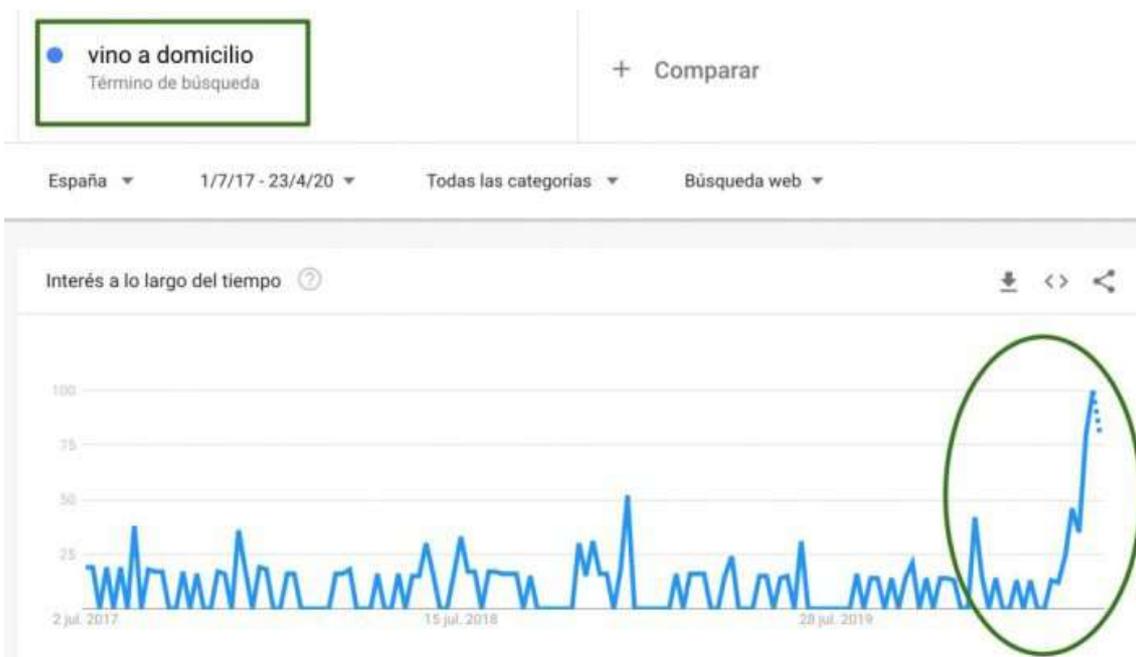


¿Y qué otros sectores o nichos adyacentes a la hostelería manifiestan una tendencia contraria?

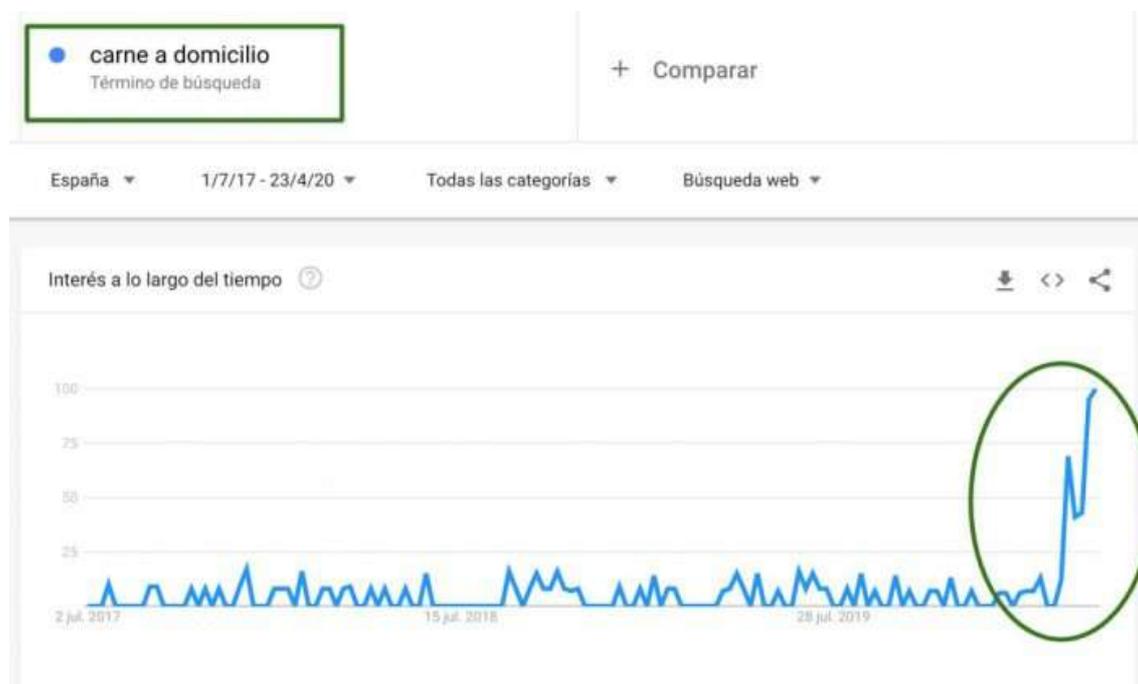
En el siguiente gráfico, muestro uno de ellos, que mantiene una posición absolutamente contraria a la caída en el interés de los restaurantes, como es **la comida a domicilio, que ha crecido por parte de los diferentes agentes, principalmente los clientes, en casi un 50%** de lo que venía siendo su interés habitual pre-covid19.



Pero incluso, podemos encontrar productos más concretos que **no paran de crecer en el mercado del Delivery Español, como es el caso de "vino a domicilio"** que era una palabra que había estado dormida durante prácticamente toda su historia, y que ha tenido un crecimiento espectacular desde casi el inicio de esta crisis.



También, la “carne a domicilio” está teniendo un comportamiento muy similar al que veíamos en el estudio anterior:



Todos estos cambios tendenciales, nos dan pistas evidentes de hacia donde está girando el mercado de la hostelería en estos momentos de importantes limitaciones, ello no significa que serán movimientos que persistan con esta rotundidad una vez que las condiciones puedan empezar a normalizarse.

Estamos ante un curso acelerado en digitalización que está haciendo la humanidad, y que nos ha forzado este virus, sin duda va a traer muchos cambios en las formas de consumir y en los hábitos de los clientes.

Los clientes en esta nueva situación de post-normalidad van a tener un alto grado de digitalización que les permitirá elegir el sitio donde quieren degustar su experiencia gastronómica.

Parece claro, que los clientes irán a los restaurantes, pero que quizás más que nunca, los restaurantes irán a los clientes.

EL PROCESO DE DIGITALIZACION.

En este cambio de paradigma digital, os lanzamos propuestas y aspectos a tener en cuenta en el momento de adaptar tu modelo de negocio al entorno digital.

“Bye Bye Paper. ¡Hola! Carta Digital ”

Se ha implantado como medida obligatoria la eliminación del papel para evitar contacto.

Pizarras o carteles que el mismo camarero puede llevar a la mesa son posibles soluciones. Pero si estás pensando en incorporar algún servicio de entrega a domicilio (Delivery) o de recogida (Take-away) te interesaría incorporar en tu web una plataforma que con vistas al futuro, te permita tener tu carta tanto para visualizarla en el establecimiento como para pedir online.

Carta 360, una start-up aragonesa, ha lanzado una plataforma que te permite adaptar tu carta al entorno digital y además integrar las opciones de servicio que queráis.

Ventajas:

- *Tu carta estará integrada en tu web y adaptada para verla en versión móvil, ordenador o Tablet.
- * Tendrás acceso a tu panel de control en el que podrás actualizar los platos, los precios tú mismo.
- * Ahorro en impresión de papel. Podrás hacer los cambios de carta cuando quieras.
- * En el restaurante, el cliente con su móvil registrará un código QR que le llevará directo a la carta digital. Decidirá su pedido y se lo informará al camarero.



TAKE AWAY y DELIVERY.

Hablando de nuevos canales de venta, incorporar Take Away (pedidos para recoger) o Delivery (entrega a domicilio) son una muy buena opción.

A continuación os detallo aspectos a tener en cuenta:

TAKE AWAY

Ventajas:

*No suponen un coste extra, ya que se eliminan los costes de personal directos en la atención en sala.

*No existen comisiones de intermediarios ya que es una venta directa de cliente a establecimiento.

*Con una plataforma accesible como la que se presenta, tienes el control de tu oferta.

Inconvenientes:

*En pedidos por encargo, el ticket medio suele ser más bajo, ya que, en el establecimiento, la venta de la carta y las recomendaciones las hace el camarero y por ello se incita a incrementar el consumo.

* La experiencia de usuario no es la misma, ya que no es lo mismo recibir un paquete que degustar un plato en un restaurante.

DELIVERY

Si bien las ventajas y desventajas son las mismas que el Take-away, en la opción Delivery hay que tener un aspecto fundamental en la selección de la plataforma de venta: El coste de envío.

Plataforma propia: En este caso, no habría comisiones de intermediarios y si la entrega la hace el propio personal del restaurante hay que sumarle el coste*persona y medio de transporte de esos envíos.

Es fundamental antes de lanzar la opción de delivery, calcular el volumen aproximado que se necesitaría para que sea rentable.

Si por el contrario se subcontrata el envío a terceros, deberéis repercutirlo en el cliente o bien asumirlo vosotros.

Plataforma externa: Esta opción es comúnmente utilizada. Hablamos de Just-Eat, Deliveroo, Glovo, UberEats, etc. Son plataformas que se encargan de todo.

Aspectos a tener en cuenta:

- Comisión de entre 25-35% del valor del ticket.
- Coste de envío añadido. Una parte la asume el cliente y otra parte vosotros.
- Los cambios en carta no son tan ágiles como una plataforma propia. Lo gestionan ellos.
- Se suele incrementar en un 10% el valor de los platos para que vuestro margen no baje tanto.
- Ellos se encargan de la difusión y el Marketing con lo que ganas visibilidad, pero pierdes rentabilidad.

De cara a la decisión de implementar estos servicios, os dejo algunas recomendaciones:

Recomendaciones:

Adaptar la propuesta gastronómica teniendo en cuenta la presentación. No es lo mismo y debe llegar en condiciones. No todos los platos son aptos para entregas a domicilio.

Estudiar bien las opciones que manejáis y el personal que sería capaz de realizar las entregas. En el Baix Llobregat y siendo parte de una comunidad, podríais estudiar el compartir personal para los repartos en los establecimientos que no disten mucho unos de otros.

Para intentar incrementar el ticket medio, cread menús, promociones especiales pensadas para que el cliente consuma más.

Si finalmente decides incorporar estos servicios, la plataforma de Carta 360° ofrece soluciones muy prácticas ya que al igual que la carta digital, ya que te permite controlar y modificar tu mismo tanto los platos como los precios.

Os adjunto el dossier con toda la información por si os interesara.

5. ¿Cómo puedo ganar visibilidad y hacer que vengan los clientes?

Después de tu esfuerzo económico por implantar todas estas medidas, adaptar tu negocio, desarrollar protocolos, seguro que estás pensando en si esto funcionará...

Dependemos de muchos factores externos y de otros impuestos. Pero lo que sí está claro es que ahora mismo, vuestro restaurante tiene que coexistir en el mundo físico y en el digital.

Pero ahora es momento de actuar:

1. De comunicar a los cuatro vientos que estáis aquí. Para que vengan a veros o para que vosotros los vayáis a ver.
Fundamental estar activos en redes sociales y aprovechad a las entidades de promoción del territorio como el consorcio de turismo del Baix Llobregat haciendo difusión en sus plataformas y campañas de promoción.
2. Los que no tengan web, tendrán que lanzarse a crear una e incorporar la carta digital como mínimo.
3. Haced vídeos, aunque sea con figurantes, de cómo estáis adoptando las medidas y sobretodo transmitirles un mensaje de cercanía y confianza.
4. El producto local, de proximidad, el vuestro por excelencia es una tendencia que ha llegado para quedarse. ¡Dadle foco y altavoz!
5. Visible en el local, en las mesas, en vuestra web, todos los protocolos de seguridad que habéis incorporado. Desde la tranquilidad y si puede ser desde el humor (tiene un impacto más alto en el cerebro).
6. Sed creativos. Y que la experiencia de recibir vuestro pedido en casa sea memorable. Menos, es más. A veces no es cuestión de recursos. Es simplemente de mimo por las cosas.
7. Analizad vuestra carta y pensad estratégicamente qué os interesa vender. Cómo incrementar los tickets medios y definir bien vuestros productos estrella.
8. Haced que la experiencia en el establecimiento valga la pena. Pensad en los miedos a los que nos enfrentamos. ¡Sorprendedlos! y hablarán de vosotros.
9. Y como recomendación final, dado el aforo, ampliad los horarios de vuestro restaurante para tener más opciones de venta.

NOTA FINAL

Compañeros restauradores. Espero y deseo haber sido de ayuda este Manual de Supervivencia. Estoy al día de todo lo que va ocurriendo en nuestro sector y mi idea es compartirlo con vosotros para que este viaje sea un poco más liviano.

Os he lanzado tres líneas de actuación en los ámbitos de: gestión de los alquileres (para quien lo necesite), situación laboral de los empleados y por último sobre la propia gestión de la explotación del negocio.

Nunca perdáis de vista vuestras estructuras de costes y escandallos.

A continuación, os he detallado las medidas implantadas por el gobierno junto con recomendaciones en base a lo que puede estar por llegar, por lo que se va oyendo y lo que se ha hecho en otros países.

Además, os he incluido una guía de buenas prácticas para tener en cuenta en la higiene y manipulación de alimentos. La mayoría son ya comunes pero hacen referencia en muchos casos a la prevención de contagio del virus por superficies.

La digitalización ya existía en la restauración, pero ahora el proceso se ha acelerado y no se concibe ningún negocio de hostelería sin la coexistencia de los dos mundos. El online y el offline (físico).

Os adjunto un dossier con una propuesta para los que necesitéis digitalizaros. Una negociación que he realizado con el proveedor para que, en situaciones como estas, os podáis beneficiar de una tarifa de lanzamiento adaptada a facturaciones cero.

Por último, os he aportado mi granito de arena 100% personal. Ideas de comunicación que espero que os inspiren a moveros y a lanzar acciones concretas; para que vuestro público venga a veros o lo visitéis vosotros.

Como consultora en marketing gastronómico y creadora de marcas de restauración, os puedo decir que al final, lo que recordamos de un restaurante es lo que percibimos a través de los sentidos. No olvidéis esto nunca.

Por ello, si me permitís una última recomendación, trabajad en lo posible para que la **experiencia de vuestra marca, no importa dónde, ni cuándo, sea memorable.**

Porque como dijo Maya Angelou:

**“La gente olvidará lo que dijiste, o lo que hiciste.
Pero la gente nunca olvidará, cómo la hiciste sentir”.**

FUENTES

http://ccam.gencat.cat/web/.content/01_consorci/documents/FAQ_reobertura-comerc-20200503.pdf
<https://www.cehe.es>
<https://www.diegocoquillat.com>
<https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/03/pdfs/BOE-A-2020-4791.pdf>
- Estrategias de gestión del coronavirus para cocinas de colectividades. <https://www.restauracioncolectiva.com/n/estrategias-de-gestion-para-evitar-la-transmision-del-coronavirusdesde-las-cocinas>
- Como evitar la presencia de coronavirus en los alimentos <http://www.gominolasdepetroleo.com/2020/04/como-evitar-la-presencia-de-coronavirus.html>
- Coronavirus y Seguridad alimentaria. Elika Seguridad Alimentaria <https://seguridadalimentaria.elika.eus/coronavirus-y-seguridad-alimentaria/>
- <http://www.efsa.europa.eu/es/news/coronavirus-no-evidence-food-source-or-transmissionroute>.
- https://www.bfr.bund.de/en/can_the_new_type_of_coronavirus_be_transmitted_via_food_and_objects_-244090.html.
- <https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/food-safety-and-coronavirusdisease-2019-covid-19>
- <https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2>
- [https://www.who.int/es/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/es/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov))
- <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/php/water.html>
- <https://www.epa.gov/coronavirus>
- <https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2>
- <https://www.epa.gov/coronavirus/frequent-questions-about-coronavirus-disease-covid-19#Q3>
- https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/laboratory-biosafety-novelcoronavirus-version-1-1.pdf?sfvrsn=912a9847_2
- <https://cen.acs.org/biological-chemistry/infectious-disease/How-we-know-disinfectantsshould-kill-the-COVID-19-coronavirus/98/web/2020/03>
- http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/noticias_y_actualizaciones/noticias/2020/coronavirus.htm
- <https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2003/pr31/en/>
- http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/noticias_y_actualizaciones/noticias/2020/Coronavirus_act.htm
- http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/seguridad_alimentaria/ampliacion/rgsa_buscador_productos.htm
- http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/para_el_consumidor/ampliacion/frutas_verduras.htm

