

10

**Herramientas
digitales
imprescindibles
para la hostelería**



tucartadigital.com

Intro

Hoy día las nuevas tecnologías están presentes en el día a día de las personas. Estamos ante una auténtica revolución digital y una gran parte de nuestra actividad se desarrolla a través de la tecnología y adquiere una importancia fundamental en nuestras vidas. La transformación digital es ya una realidad y el sector hostelero no se puede quedar atrás.

Las herramientas digitales y tecnológicas, permiten al hostelero crear nuevos espacios y conceptos que le permiten adaptarse a como se consumen hoy en día. Desde la cocina hasta las mesas, pasando por la gestión del negocio y su publicidad, constantemente aparecen nuevas soluciones digitales para hacer que llevar un restaurante sea más fácil y más rentable y la experiencia del cliente mejore sin cesar.

Hoy en día, la búsqueda de restaurantes está totalmente digitalizada - obviando casos puntuales-, lo normal es que el cliente busque en internet sus preferencias. La transformación digital en la hostelería no es una opción, sino una obligación. Aunque el boca a boca sigue siendo la forma de hacer clientes perfecta, cada vez más, la elección del restaurante dependerá la información que el futuro cliente encuentre en internet, y más concretamente desde su móvil. El cliente tenderá a minimizar los riesgos de una mala experiencia y buscará recomendaciones y comentarios en las diversas plataformas actuales. Los negocios que no se



adapten a esta nueva realidad y no valoren este tipo de impacto en sus caerán en un grave error.

Aquí es donde entran las herramientas digitales que la sociedad de pensamiento digital necesita y que resultan imprescindibles para cualquier negocio hostelero. Hoy en día, el cliente de cualquier local de ocio, busca recibir un servicio integral y valora el servicio en su totalidad además de una buena comida. La elección de un vino bien maridado, una decoración atractiva, un servicio profesional, una atmósfera idónea o la posibilidad del servicio a domicilio. Otra de las facilidades que el cliente puede necesitar o al menos agradecer es la posibilidad obtener una conexión wi-fi o un enchufe para su Smartphone. Cualquier factor que suponga una ventaja competitiva sobre la competencia o de apoyo al cliente, tiene que ser destacado porque es ahí donde se puede conseguir un nicho de mercado determinado. Es importante en cualquier local bien gestionado detectar sus puntos fuertes y ponerlos en valor para que tus clientes, estén donde estén ellos.

La lista de las 10 herramientas digitales imprescindibles para la hostelería, pretende ser un guía básica para empezar a digitalizar todo tipo de locales. No son todas las que son, pero si son todas las que están, la selección está basada en un criterio de utilidad y visibilidad para ganar clientes cualquier profesional de la hostelería.

01



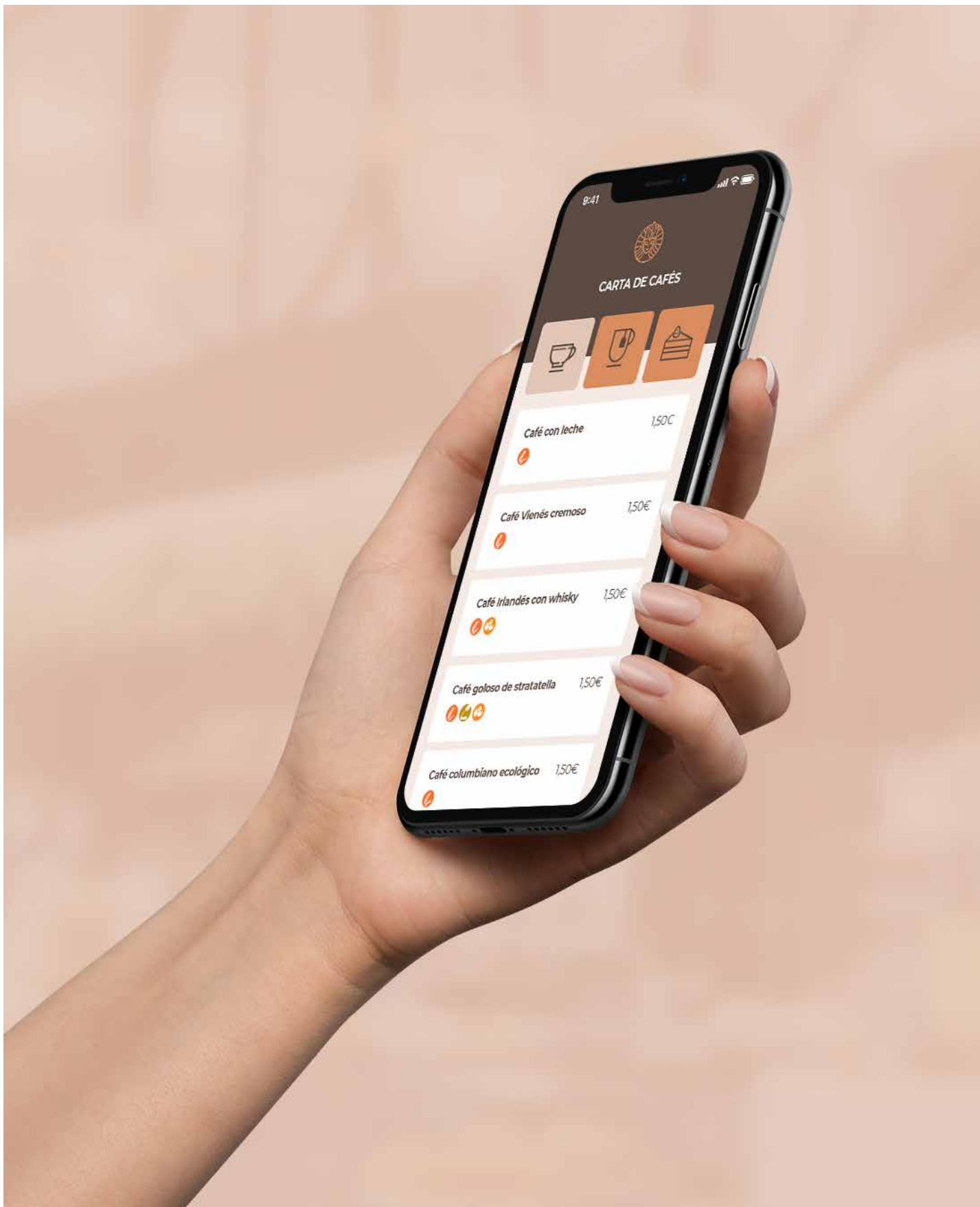
tucartadigital.com

Cartas digitales QR

Las **cartas digitales** son el reflejo de nuestras cartas de papel físicas llevada a formato digital, es la extensión de nuestro local en las manos de nuestros clientes. A raíz del **Covid-19**, los consumidores tendrán en cuenta las medidas de seguridad e higiene de los locales. Con las cartas **digitales QR**, cualquier local de hostelería puede mostrar su carta de precios a sus clientes sin necesidad de una carta física. Las nuevas cartas digitales con tecnología de códigos QR evitará que los clientes entren en contacto físico con las cartas, siendo por tanto, la solución más higiénica para los restaurantes, hoteles y todo tipo de locales.

Pero además de por higiene y por mejorar la imagen de tu local ¿qué más beneficios nos aportan estas nuevas cartas digitales en comparación con las cartas impresas tradicionales?.

Son más **económicas**, ofreciendo la posibilidad de cambiar, añadir o eliminar – sin coste – nuestro menú. Además, aportan **más información** pudiendo añadir toda la información que necesites para vender mejor tu producto. **Rápidas y prácticas**, en un mundo tan competitivo como el de la hostelería, la velocidad es primordial. Desde el gestor podrás introducir nuevos platos en tu menú al momento y desde cualquier dispositivo para que tus cartas reflejen el último minuto de tu local.



Café con leche 1,50€



Café Vienés cremoso 1,50€



Café Irlandés con whisky 1,50€



Café goloso de stratella 1,50€



Café colombiano ecológico 1,50€



02



Google Business / Google Maps

Crea y destaca en Google a través de un perfil **Business** de forma gratuita. Tu perfil es algo más que una simple ficha, te permite gestionar cómo quieras la información de tu local en Google. Teniendo en cuenta que Google acapara casi el 95% de las búsquedas a nivel mundial, el hecho de que profiles tu local en su base de datos es una idea que no debes de saltar en el plan de digitalización.

Además de aumentar tus posibilidades de ser encontrado, dándote mayor visibilidad, **Google Business** tiene un sistema propio de reseñas donde tus clientes pueden poner opiniones sobre los locales que visitan.

Particularmente esta herramienta es muy positiva para el **SEO** (posicionamiento) a nivel local, ya que Google pondera los resultados de sus búsquedas en función desde donde se efectúen (Madrid, Bilbao, Málaga...).

Google Business forma un gran tándem con **Google Maps**, que también aporta un gran potencial para la visualización de tu negocio, siendo muy efectivo particularmente en posicionamiento local.

Imprescindible incluir estas herramientas en su plan de digitalización.



Google Analytics

Si tu local dispone ya de una web, está será su herramienta más fiable para medir el impacto y repercusión de su publicación en la web. **Google Analytics** es una herramienta gratuita, que te permite monitorizar las estadísticas de tu página web, a través de diversos variables o métricas.

Existen una serie de variables que interesa conocer a locales de ocio como bares o restaurantes y que ofrece esta herramienta. **Analytics** nos aporta un montón de datos útiles sobre nuestros clientes como la edad, el género o los gustos que muestran en sus búsquedas en Google. También geocaliza las búsquedas y nos permite saber desde donde se busca nuestro restaurante o que qué páginas se visitan en nuestra web. Además nos ofrece la posibilidad de saber con que palabra clave dan con nosotros nuestros clientes.

Analytics puede ayudarte a detectar situaciones y buscar soluciones de comunicación en forma de contenido o ofertas.





Mention

Tener una relación digital con tus clientes es imprescindible. Saber que están diciendo de tu restaurante en tiempo real tu público puede ayudarte a mejorar. Poder agradecer las buenas críticas o contestar a las malas, empieza a ser fundamental sobre todo en cierto tipo de restaurantes. Mention te ayuda a cuidar de los clientes y en su engagement de forma rápida.

Mention te permite recibir información al momento de las referencias que se hacen de tu local en la red, así como seguir a la competencia u otras palabras clave que te interesen para tu negocio. Lo de que hablen de tí aunque sea mal, ya no es buena publicidad; minimiza el efecto de las críticas negativas, para apoyar el crecimiento sostenible.

Esta herramienta tiene un precio variable en función de tus preferencias. En cualquier caso, la opción gratuita o el servicio básico puede ser asumido por restaurantes de nivel medio.

05



Tripadvisor

Tripadvisor es la referencia indiscutible en la búsqueda y crítica de restaurantes. Los usuarios evalúan los locales y dan opiniones detalladas de su experiencia. Estas críticas se han convertido en la principal referencia de muchos usuarios españoles a la hora de decidir un restaurante en un lugar que no conocen. Por este motivo, **tener una buena reputación en este portal es imprescindible**, tanto si tienes un restaurante de menú como si optas por una experiencia gastronómica innovadora. Cada año emite un **certificado de excelencia** para aquellos locales que han recibido las mejores críticas en su localidad.

Tripadvisor es de uso gratuito, pero, eso sí, no puedes controlar todo lo que se dice, aunque sí responder las opiniones, tanto positivas o negativas, y así mejorar la imagen de tu restaurante. De hecho, es habitual que muchos jefes de relaciones públicas lo hagan. Sí hay, en cambio, servicios especializados para que, como propietario, puedas ampliar la información de tu restaurante y saber qué tipo de audiencia te visita y comenta.

06



Just eat

Just Eat pone en contacto a los amantes de la comida con los restaurantes que quieren expandir su oferta gastronómica más allá de las puertas de su local. **Just Eat** lidera el mercado de comida a domicilio en España tanto en pedidos, como en número de restaurantes cubriendo el **95% del territorio**, donde cuenta con más de **8.000 restaurantes** asociados a su plataforma y un millón de usuarios.

Gracias al elevado número de usuarios, Just Eat tiene la capacidad de generar mucho volumen de negocio, por ello, debemos de tener en cuenta esta opción si ofrecemos el servicio de comida a domicilio.

También puedes optar por ofrecer tus servicios en las otras plataformas de su competencia para ampliar tu círculo como **Glovo** o **Deliveroo** que se caracterizan por ser de entrega más rápida aunque con una red de usuarios más limitada

07



El tenedor

El Tenedor es una guía que incluye más de **60.000 restaurantes en 17 países** y un servicio gratuito de reservas online. La misión de esta plataforma, es permitirte encontrar y reservar el restaurante ideal según los criterios de búsqueda del cliente e inspirándote de las valoraciones de la comunidad.

El Tenedor cuenta con numerosos restaurantes en su plataforma que permiten disfrutar de promociones exclusivas reservando a través de la aplicación. Otra excelente plataforma en la que diversificar tu imagen en internet y que te permite la búsqueda de potenciales clientes fuera de clientela habitual.

Además de **El Tenedor**, existen otras plataformas de reserva de restaurantes muy usadas en las que sería importante nuestra presencia, pueden ser **atrápalo** y **booking**.





08



HappyCow

Si tu restaurante está alineado con la comida vegana **HappyCow** es tu plataforma. Esta aplicación esta orientada a cubrir un nicho de población con gran proyección. Gracias a esta aplicación todos aquellos que han decidido dejar de comer productos animales, ya no les resultará difícil encontrar restaurantes que sirvan comida vegana. **HappyCow es el TripAdvisor para veganos y vegetarianos.**

Este servicio cuenta con página web y aplicación móvil para iOS y Android. En ambas se puede consultar un listado con los restaurantes veganos más cercanos, verlos situados en un mapa y leer comentarios sobre ellos. No sólo presta servicio a veganos, también a vegetarianos. Además de restaurantes también puedes encontrar tiendas con este tipo de alimentos.

Los usuarios también pueden dejar sus comentarios alimentando así una plataforma cada vez más conocida entre su público.

09



CeliCity

CeliCity es la red más actualizada de restaurantes y comercios con productos sin gluten y una de las comunidades gluten-free más grandes y activas, con miles de lugares para encontrar comida para celíacos y celíacas. Gracias a la gran comunidad de usuarios que lleva detrás y sus múltiples premios como aplicación, **CeliCity** es la solución más importante del sector sin gluten en España, con un rápido crecimiento a nivel global.

Si tu cliente es celíaco o está siguiendo una dieta sin gluten, esta es su app de referencia. Si tu local tiene en cuenta este tipo de dietas y menús, no dudes en añadir tus servicios en esta plataforma y cubre este importante nicho de población.





10

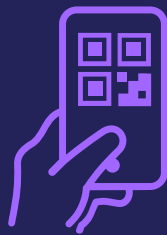


Sr. Perro

La intención de la comunidad **SrPerro** es hacer la vida más fácil a los dueños con perro a la hora de encontrar servicios en la ciudades. La APP SrPerro ayuda a los dueños a encontrar bares, hoteles, restaurantes, tiendas y espacios para ir con su mascota sin problemas.

Si tu local es **Dog Friendly** no dudes en trabajar con esta plataforma que cubre este nicho de mercado cada vez más demandado.

Registra tu negocio y consigue la pegatina de SrPerro



tucartadigital.com

hola@tucartadigital.com

+34 686 23 36 80