



La nueva realidad en la hostelería post-COVID19: la comida a domicilio y el take-away

El 2020 está siendo un año complicado para muchos sectores y uno de los más afectados en nuestro país es el de la hostelería. Con más de 300.000 establecimientos y 1,7 millones de trabajadores en España, la crisis del coronavirus ha sido el detonante para

que miles de bares y restaurantes cerrasen sus puertas de forma definitiva.

Se dice que aquellos que ven oportunidades en las crisis salen reforzados, así que con clientes de este sector hemos estudiado y analizado cuál era su oportunidad, y les estamos ayudando a hacerla realidad.

La mayoría de bares y restaurantes de nuestro entorno siguen la rutina de abrir la puerta cada mañana y esperar que los clientes entren. Durante los tiempos de vacas gordas, montar un bar o un restaurante era un negocio seguro, y así llegamos a tener un bar por cada 256 personas.

Entonces llegó la COVID19

100 días más tarde, la gran mayoría se han encontrado con que no han podido abrir las puertas durante semanas. Sin ingresos para pagar los alquileres, los sueldos de los trabajadores, las facturas de proveedores y el resto de gastos, en medio de un período importante de facturación como la Semana Santa. 40.000 establecimientos en riesgo de cierre definitivo, lo que supone eliminar hasta 207.000 empleos.

...pero unos cuantos de estos restaurantes han podido continuar su actividad durante estos días. Y la solución ha sido bien sencilla, como dice el refrán de Mahoma y la montaña: la comida a domicilio y el take-away. Llevar el producto a casa del

cliente cuando el cliente no puede salir de casa. Implementar el sistema logístico y el control de pedidos por web es más fácil y económico de lo que muchos piensan y, tal y como el teletrabajo ha venido para quedarse, la comida a domicilio también ha llegado para quedarse.

Aumento de la demanda a domicilio

Hasta ahora, las entregas a domicilio o recogidas en el local podían llegar a ser entre 15 y 20 en los días más flojos de la semana, de lunes a jueves. Se trata de menús, a menudo individuales, de personas que piden comida o cena en la oficina o en casa que no tienen tiempo o



no quieren ir solos a comer al restaurante. Con el teletrabajo estamos viendo un aumento importante del número de pedidos entre semana, porque la gente sigue teniendo su tiempo para comer pero ya no va al restaurante a hacer el menú con los compañeros de trabajo.

¿Vale la pena?

Dejando de lado la posibilidad real de volver a **nuevos cierres debidos a rebrotes del coronavirus**, hay muchas ventajas:

Los pedidos no dependen de nuestro aforo. ¡Podemos tener dos mesas y hacer 30 servicios!

Los pedidos hechos por internet se reciben en el momento en que se pagan. Esto significa:

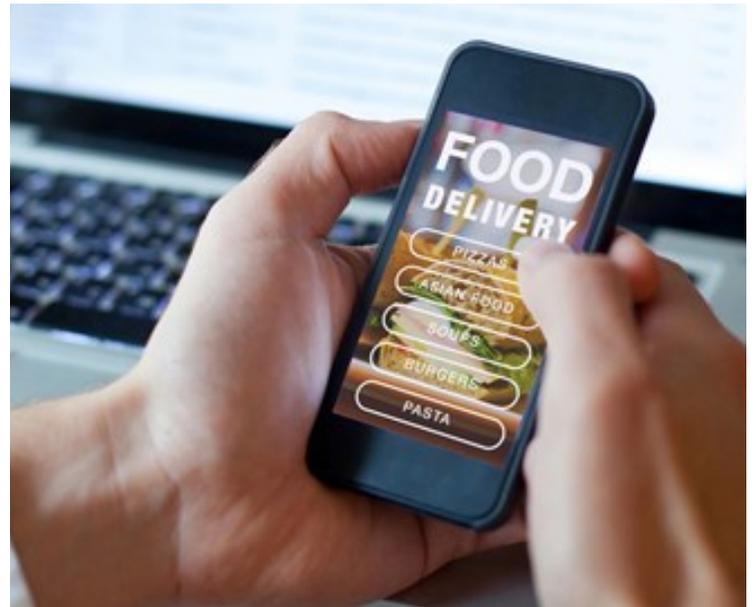
- Más velocidad de entrega (el repartidor no tiene que cobrar),
- Más seguridad para el cliente y para el repartidor (no se toca dinero en efectivo),
- Cero pedidos falsos -recordamos el **caso del señor que lleva 9 años recibiendo pizzas** que nunca ha pedido!
- No necesitamos camareros para servir estos pedidos.
- No tenemos que poner ni recoger la mesa -ni ahora desinfectarla- con cada servicio.

¿Autogestión o empresas de reparto?

Ponerse en manos de una empresa tipo JustEat, Uber Eats o Deliveroo parece la solución fácil: te traen los clientes, cobran el pedido, la recogen y la entregan. Desgraciadamente, hemos comprobado



que los inconvenientes llegan a superar a las ventajas: dejas de tener control sobre tu imagen en la red, cualquier comentario negativo de un cliente por el motivo que sea hace que te lleguen menos pedidos, pero sobre todo **se pierde en comisiones entre el 14 y el 30%** de cada pedido. En la situación actual, esto hace que la mayoría de establecimientos pierdan dinero con cada pedido que dan a estas empresas. Aquí tenéis algunas **opiniones de empresarios** que han pasado por la experiencia.



La solución más rentable: confiar a expertos como **Nessa Global Solutions y Digital Vallès** la puesta en marcha de la operativa integral, y autogestionar el día a día. Pide un cierto control y atención, pero el resultado amortiza rápidamente la inversión. Al fin y al cabo estamos abriendo un nuevo canal de venta, y requiere un esfuerzo y aprendizaje, que en poco tiempo alcanzaremos.





La receta del éxito

- Una página web donde tengamos nuestros platos, menús y ofertas, atractiva y fácil de usar.
- Una logística adecuada a la demanda, según las puntas de trabajo y el área geográfica que queramos cubrir. Desde el personal, hasta los medios de locomoción, hasta las mochilas de los repartidores.
- Envases para los diversos productos con etiquetas de seguridad alimentaria para dar confianza a los clientes.
- Presencia en redes sociales y en los buscadores.
- Formación del personal en el establecimiento para gestionar

correctamente los pedidos recibidos en la sala y por internet.

- Formación de los repartidores, al fin y al cabo serán nuestra imagen ante el cliente.

En **Nessa Global Solutions** junto con nuestro partner **Digital Vallès** os podemos gestionar algunos o todos estos puntos, de forma puntual hasta que los podáis asumir vosotros, o de forma continuada. Poneos en contacto con nosotros y estudiaremos juntos vuestro caso.

En **Nessa Global Solutions** junto con nuestro partner tecnológico **Digital Vallès** somos expertos en la digitalización de las empresas de restauración, dando un servicio global y personalizado para llevar a cabo proyectos como, la puesta en marcha del servicio Delivery - Take Away, mejora de la logística, aumento del tráfico en páginas web y redes sociales.