



BUENA INFRAESTRUCTURA: CLAVE PARA EVITAR LA PÉRDIDA DE CLIENTES EN RESTAURANTES

Dr. CÉSAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES
PROFESOR PRINCIPAL UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA-PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

www.cesar-augusto-atoche.com

Una de las razones por las cuales un restaurante pierde clientes está relacionada con la infraestructura, lo cual adquiere importancia cuando existen muchos restaurantes en la zona y la necesidad de diferenciarse es urgente. Ante ello surge la interrogante ¿cuáles son las características óptimas que debe reunir la infraestructura para minimizar la probabilidad de pérdida de clientes?

Atendiendo a la normatividad legal vigente y a las exigencias del mercado actual, las decisiones gerenciales deben estar orientadas a cumplir con cuatro tipos de características óptimas que son: condiciones generales, servicios higiénicos, cocina y comedor.

Condiciones generales: Medios de acceso, escaleras, pasadizo y medios de prevención y protección contra incendios-siniestros-accidentes conforme las normas de seguridad vigentes. Instalaciones y acabados de todos los ambientes con material de calidad. Equipos mecánicos modernos y que funcionen. Un ingreso principal y un ingreso de servicio. Recepción con servicio telefónico. Un ascensor obligatorio cuando el local está en cuarto piso o en nivel superior. Sala de espera y bar con área mínima equivalente al 15% del área del comedor e independiente del comedor. Equipo de ventilación adecuado en todas las instalaciones del local. Instalaciones y acabados de todos los ambientes con material de primera calidad. Mobiliario, elementos decorativos y menaje de óptima calidad. Instalaciones de atención inicial de comensales.

Servicios higiénicos: Para damas, en buen estado de limpieza y debidamente equipados con inodoro-urinario-lavatorio, con agua fría y caliente. Número racional concordante con capacidad de comensales. Para caballeros, en buen estado de limpieza y debidamente equipados con inodoro-urinario-lavatorio, con agua fría y caliente. Número racional concordante con capacidad de comensales. Agua fría y caliente para personal subalterno.

Cocina: Muros, pisos y techos revestidos con materiales que permitan rápida y fácil limpieza. Refrigerador y campanas extractoras. Área mínima equivalente al 20% de los ambientes de comedores. Cuando está ubicada en nivel diferente a los comedores debe tener comunicación rápida y funcional. Debe tener sistemas de conservación de alimentos. Debe tener agua fría y caliente. Techos revestidos con material que permita rápida y fácil limpieza. Extracción de humos con campanas extractoras. Instalaciones particularmente limpias y cuidadas. Distribución interna adecuada del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Extracción de humos con campanas extractoras.

Comedor: Servicio de recepción por personal (anfitriones) capacitado y/o con experiencia, permanentemente uniformado. Servicio de comedor atendido por mozos capacitados y/o con experiencia, permanentemente uniformado. Debe haber un capitán de mozos por cada comedor capacitados-con experiencia-conocimiento de un idioma extranjero como mínimo. Vajilla, cristalería y cubiertos de buena calidad y en perfecto estado de conservación. Convenientemente ventilado, climatizado e iluminado. Equipo de ventilación en todas las instalaciones o en su defecto con aire acondicionado. Equipo de tele música en todas las instalaciones del local. Mesas con manteles y servilletas de tela, cambiadas al momento que el cliente se retira. Carta de licores y carta de vinos. Distribución funcional de mesas y mobiliario, que permita adecuada circulación de personas. Mesas separadas una de otra por un espacio mínimo de de 50 centímetros.

Como se puede apreciar, el proceso de toma de decisiones gerenciales de los restaurantes cumple un rol fundamental, pues su primera responsabilidad es mejorar la infraestructura pues en ella se alojará temporalmente el cliente y durante dio tiempo debemos generarle experiencias emocionales positivas.

En cuanto a la calidad en los servicios turísticos, en general hay que señalar que nos encontramos en una actividad que está formada por un conjunto de establecimientos e instalaciones que si bien todos tienen una finalidad común, como son el servicio de comidas y bebidas y/o alojamiento, las diferencias existen. Es así que Eugeni Aguiló Pérez de la Universidad Islas Baleares-España, en su obra "Consideraciones en torno a los trabajos e investigaciones sobre calidad en la formación turística" nos dice que "El nuevo modelo turístico que surge en la presente década está abandonando la concepción del turismo de masas como producto homogéneo; sin embargo surge la segmentación del mercado tanto en los tipos de turismo, en sus formas de organización e intermediación. Esto está soportado necesariamente por un conjunto de nuevas tecnologías cuya implantación requiere reorganizar toda la amplia gama de sectores turísticos y complementarios, lo cual requiere de la incorporación de capital humano con una formación muy superior a la que tradicionalmente se requería.

En resumen, los gerentes de restaurantes deben procurar incorporar mejoras en los aspectos siguientes: forma del local por ejemplo: puertas redondas o ventanas redondas o techos piramidales, colores del local por ejemplo: azul atrae un tipo de cliente diferente que rojo, distribución de ambientes por ejemplo: sala con juegos para familias con niños, apariencia del local por ejemplo: moderna o contemporánea o rústica, el mobiliario por ejemplo: con colores acorde con el local y las sillas con respaldar para facilitar una buena digestión, formas de iluminación por ejemplo: fluorescentes redondos o arañas redondas, firma de convenios por ejemplo: con taxis o "combi" o mototaxis.

Entonces, tal parece que si los gerentes de restaurantes desean por un lado aumentar la satisfacción de sus clientes y consecuentemente mejorar la rentabilidad del negocio (ROS, ROA, ROE, ROI), les corresponde tomar la decisión de incorporar mejoras en la infraestructura y nuestra recomendación es hacerlo con mentalidad de 5 tenedores para lo cual debe aprender a trabajar con socios. La consecuencia es Bien Común, pues en la medida que a los restaurantes les vaya mejor en términos de muchos clientes que generan mayor rentabilidad, a los clientes les irá mejor en términos de buena calidad de servicio, la sociedad se beneficiará por cuanto mejorará la calidad de vida y en el país habrá bienestar económico-social como indicador de desarrollo económico.



Modelo propuesto por Dr.
César Augusto Atoche