

Aprende como digitalizar tu restaurante

Fares Kameli
15 de Junio de 2020



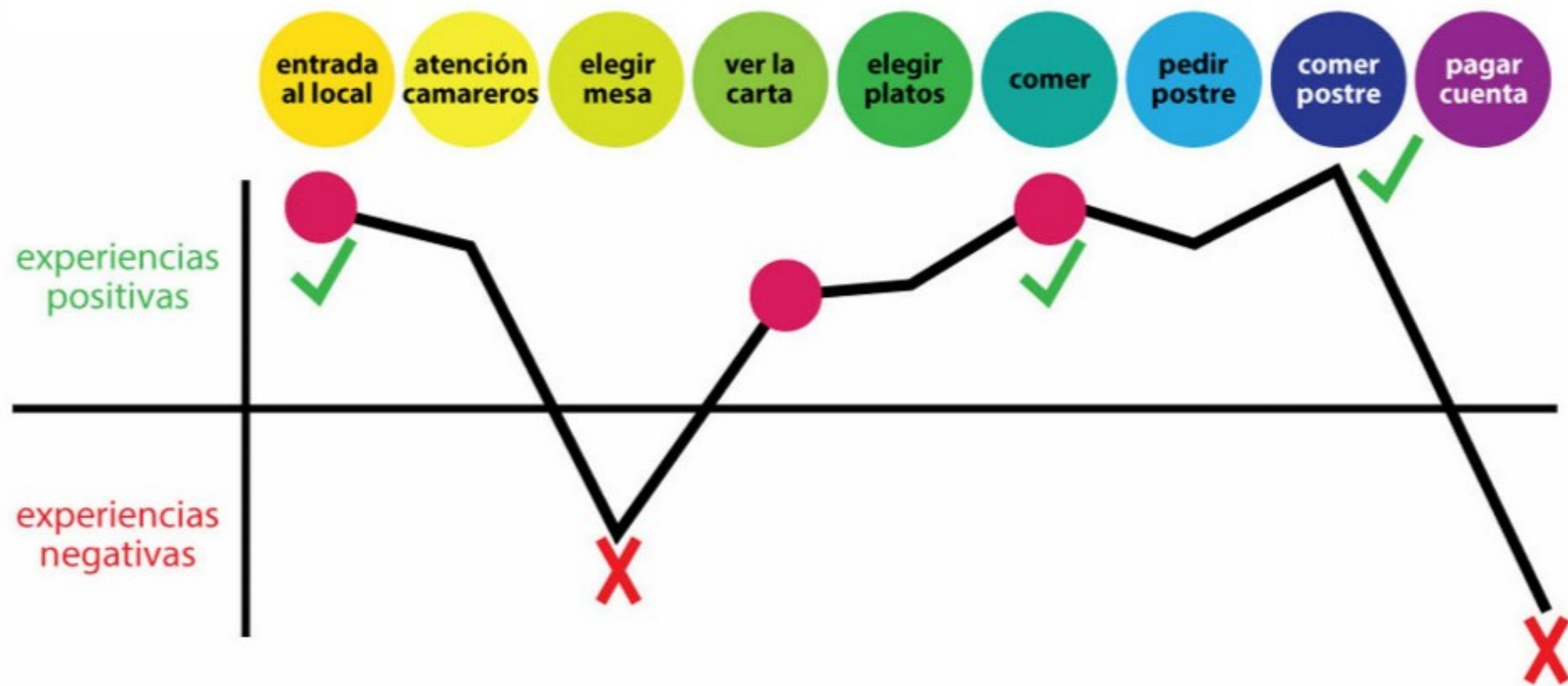
¿De que hablaremos hoy?

- Necesidades
- Herramientas
- Hablar con los clientes



CUSTOMER JOURNEY MAP

Ejemplo: RESTAURANTE



¿ES ESTE VUESTRO CUSTOMER JOURNEY?

VAMOS A ENTENDER POR QUÉ

Seguridad - permite tratar con los clientes de forma segura.

Reserva - Permite manejar tus tiempos, servicio y rotación.

Comunicación - optimizar la comunicación para todas las etapas, de manera personal, incluyendo la post-venta

Alcance- ampliando la base de clientes o reactivando los actuales

Entender nuestro negocio - es una manera ágil de mejorar la rentabilidad, recibir feedback y evolucionar



Hablemos de implementar

- Darse a conocer y comunicarse
- Optimizar el modelo de reservas y pedidos
- Elegir donde nos encuentran
- Elegir si servir en local, recogida o entrega a domicilio
- Medios de Pago adecuados

DIFERENCIAS ENTRE

WHATSAPP

Sólo permite la creación de un perfil personal

No permite la creación de mensaje predeterminados

Es poco práctico si el flujo de clientes es muy alto

No permite controlar el proceso de ventas

WHATSAPP BUSINESS

Permite la creación de un perfil de empresas

Permite crear mensajes predeterminados que se enviarán automáticamente

Cuenta con una función de respuestas rápidas

Permite organizar a los contactos con etiquetas para identificarlos mejor y controlar el proceso de ventas

COMUNICACIÓN, COMO EJEMPLO WHATSAPP

OTRAS MANERAS DE COMUNICARME Y CAPTAR CLIENTES

- Google My Business
- Redes Sociales
- Comunidades Verticales
- Plataformas Especializadas
- Dentro del local

¿De que creéis que hablaremos ahora?

DE OPTIMIZAR EL MODELO DE RESERVAS





RESERVA desde Facebook

Nombre	<input type="text"/>
Apellido	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Fecha (dd.mm.aa)	<input type="text"/>
Número de comensales	<input type="text"/>
<input type="button" value="Enviar"/>	

Alejandro
RESTAURANTE

¿QUE NOS PERMITE?

- Control de la ocupación (y aforo)
- Conocer a tu cliente
- Pagos Online
- Gestión de Promociones
- Verificar la asistencia y comensales





CREAR TU ENTORNO DIGITAL

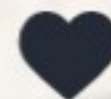
- SOLO WEB
- WEB CON GESTOR DE RESERVAS
- ECOMMERCE
- DIGITALIZAR TU CARTA
- VENDER POR WHATSAPP Y REDES SOCIALES





MEDIOS DE PAGO

- MONEDEROS VIRTUALES (BIZUM)
- SISTEMAS DE PAGO MOBILE (GOOGLE PAY)
- PLATAFORMAS DE PAGO (PAYPAL)
- SISTEMAS OMNICANAL (BIOCRYPTOLOGY)



PLATAFORMAS

- **GESTIÓN INTEGRAL DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE**
- **SE CONECTAN O INTEGRAN CON LOS SISTEMAS DE COMANDAS**
- **SE CONECTAN CON LAS PLATAFORMAS DE DELIVERY**
- **NOS AYUDAN A GESTIONAR LA RENTABILIDAD**
- **CONOCE A TU CLIENTE**

Empresa: EMPRESA

Datos del cliente

Nombre: Juan Apellido: Perez

Código del país: ESPAÑA (+34) Tlf. del cliente: 910 05 27 19

Email del cliente: contacto@governmanager.com Idioma: Español

Última visita: 21-11-2018

Total reservas: 72
Ticket medio por persona: 14,22€
No shows: 1
Cancelaciones: 4
Valoraciones: 5

Notas del cliente: Preferencias Rest. Alimenticias Otros Newsletter

Notificar al cliente por SMS Notificar al cliente por Email **RESERVAR** **RESERVAR Y NOTIFICAR AL CLIENTE**

HABLEMOS DE ESTRATEGÍA

ENTENDIENDO MI NEGOCIO, NECESIDADES Y HERRAMIENTAS



LINKS RELEVANTES COMUNICACIÓN

- Optimizar Google my business <https://bit.ly/3fdPf8c>
- Resumen de uso de interfaz whatsapp business <https://bit.ly/2MPJfX2>
- Como vender en redes sociales <https://bit.ly/3dTA5VBlet> 4
- Shopify y Facebook unidos para Shops en Facebook & Instagram <https://bit.ly/3hjTukm>
- Facebook Pay para Facebook, Messenger & Instagram, así funciona <https://bit.ly/3hj26aX>
- Plantilla gratuita de app de delivery <https://tellevamoslacomida.glideapp.io/>
- ChatBot con Reservas integrable <https://www.chatcompose.com/>
- Plataforma identificación omnicanal <https://biocryptology.es/>
- Plataforma Integral de Experiencia de Restauración <https://www.covermanager.com/>
- Plataforma integral de Gestión de Restauración <https://bit.ly/37lTg7Y>
- Digitalizar la Carta <https://tabletfoodie.es/>
- Carta y Menu en QR <https://cartaymenuqr.com/>



PREGUNTAR LO QUE QUERAIS

EK

fareskameli.es

MUCHAS GRACIAS #YOMEQUEDOENCASA