

Cómo transformar su restaurante en una tienda de conveniencia

EL virus del COVID-19 ha tenido un impacto abrumador en la industria restaurantera limitando los tipos de servicio que los restaurantes pueden ofrecer. Esta guía tiene como propósito servir de apoyo para transformar un restaurante en una tienda de conveniencia como una nueva fuente de ingresos.



Gordon
FOOD SERVICE

¿Por qué transformarse en una tienda de conveniencia?

1. Para reducir desperdicios y vender el inventario sobrante
2. Para obtener ganancias adicionales
3. Para remunerar a su personal
4. Para unir a su comunidad
5. Para probar una posible fuente adicional de ingreso al largo plazo

REVISE LAS LEYES LOCALES

Antes de comenzar, asegúrese de conocer las leyes y permisos locales.

1. Analice su inventario

1. Evalúe su inventario y decida qué quiere vender.

Identifique lo que puede empaquetar y vender individualmente de lo que puede vender como parte de un paquete. Tenga en cuenta que los alimentos de abarrotes comunes y artículos de limpieza han incrementado su demanda.

ARTÍCULOS BÁSICOS

Son productos de la canasta básica que se necesitan a diario en casa.

Ejemplos de artículos de alta demanda:

Harina, arroz, frijoles, pasta, pan, huevos, queso, pollo, productos congelados, productos enlatados, salsa para pasta, alcohol, toallas de papel, papel higiénico, pañuelos de papel, toallitas húmedas, desinfectante y jabón para manos.

[Vea los productos recomendados por Gordon Food Service](#)

[Ejemplo: Cadena canadiense de restaurantes vende alimentos durante el cierre por coronavirus](#)

KITS PARA COCINAR EN CASA

Son aquellos paquetes que los consumidores preparan en casa. Estos se pueden vender como parte de un kit de comidas o cócteles.

Ejemplos:

Kits con recetas especiales del restaurante, kits para preparar cócteles y canastas de regalo.

[Ejemplo: Canasta de regalo de Don's Diner and Cocktails en Milwaukee](#)

[Ejemplo: Ocho restaurantes en Toronto se transforman en mercados y ofrecen alimentos y suscripciones de kits de comida.](#)

KITS DE COMIDAS PREPARADAS

Son platillos del menú o especialidades del restaurante generalmente empacados y preparados para llevar a domicilio.

Ejemplos:

Comidas preparadas para llevar o especialidades de la casa.

2. Agregue el precio de venta.

El precio de artículos básicos es diferente al de los paquetes y kits de comida.

ARTÍCULOS BÁSICOS

El aumento de precio varía entre **15 y 40%**. Sin embargo, algunos productos básicos se pueden cobrar entre 100 y 200% más caro, dependiendo del producto.

Ejemplos:

Frutas y verduras 50 a 70%
Carnes 30 a 60%
Productos secos (semillas, harina) 25%
Lácteos 30 a 60%
Huevos 30 a 60%
Alcohol 100 a 300%
Artículos para el hogar 25 a 50%

KITS PARA COCINAR EN CASA

Estos productos se pueden vender entre un **60 y 85% más caros**, dependiendo de si se trata de un kit de alimentos o un kit de bebidas alcohólicas.

KITS DE COMIDAS PREPARADAS

El precio debe ser equivalente al servicio de "envíos".

2. Elija cómo servir a los clientes

1. Actualice su menú en todos sus canales en línea.

Configure o actualice su tienda en línea. Toast y Square ofrecen servicios que se conectan con su punto de venta actual.

[Comience a usar Toast.](#)

[Comience a usar Square](#)

[Comience a usar Sociavore](#)

[Comience a usar UEat](#)

[Ejemplo: Tienda en línea de Bar Biscay's](#)

[Ejemplo: Tienda en línea de Echo Park](#)

[Ejemplo: Tienda en línea de Crafty Ramen](#)

2. Decida qué tipo de servicio ofrecer.

Estas son algunas opciones para servir a sus clientes. Elija la que haga más sentido para su restaurante.

ABIERTO AL PÚBLICO

Los clientes pueden entrar al restaurante y estar en contacto con los alimentos exhibidos.

Tome en cuenta lo siguiente:

- Tener suficiente espacio para permitir que los clientes compren y garantizar el distanciamiento social en todo momento.
- Tener suficiente tiempo y personal para cambiar la distribución del mobiliario. El mobiliario, los estantes y los contenedores reutilizables pueden servir para exhibir los productos.
- Contar con dispensadores de gel desinfectante y guantes tanto en la entrada del restaurante como en la caja registradora.

VENTANILLA O ACERA

Los alimentos se entregan afuera del restaurante. Los clientes nunca tienen contacto con los artículos.

Tome en cuenta lo siguiente:

- Proveer contenedores y envases desechables de materiales biodegradables o plástico.
- Contar con una ventanilla o ventana al alcance del empleado y del cliente.
- Tener un sistema de terminales inalámbricas de pago. Sólo en caso de que los clientes paguen al momento de recibir los alimentos.

ENTREGA A DOMICILIO

Los alimentos se entregan a domicilio. El servicio puede ser provisto por el servicio a domicilio del restaurante o por plataformas de entregas (UberEats, Doordash, etc).

Tome en cuenta lo siguiente:

- Tener un repartidor dedicado a entregas a domicilio.
- Contar con vehículo o camión para repartir.
- Un horario establecido y un calendario para entregas.
-
- Tener un contrato con alguna de las plataformas de entregas en su área como GrubHub, UberEats, DoorDash, Caviar, OneDine, Foodora o Skip The Dishes.

3. Prepare el espacio de su restaurante.

1. Reaproveche su espacio para exhibir los productos.

Incluso si decide no dejar que los clientes entren al restaurante, reacomodar el espacio puede traer ventajas.

- Utilice el espacio del comedor para hacer pasillos y colocar los artículos a vender. Intente mantener los pasillos a 8 pies (2.5 mts.) de distancia para proveer un óptimo distanciamiento social.
- Convierta las mesas en mostradores para exhibir los alimentos o artículos.
- Instale sillas al exterior del restaurante para que los clientes se sienten mientras esperan afuera.
- Coloque marcas visibles a 6 pies (1.8 mts) con cinta o conos de tránsito en el mostrador para que los clientes puedan mantener una distancia segura entre ellos.

2. Considere cómo exhibir su inventario.

Estas son algunas ideas.

- Reutilice los contenedores de alimentos para la exhibición de productos.
- Conserve la carne y los lácteos en refrigeradores o congeladores si no tiene estantes de exhibición refrigerados. De ser así, coloque un letrero para que los clientes soliciten estos productos a un empleado.
- Empaque previamente sus productos secos como harina, pasta y arroz en porciones estandarizadas.
- Si tiene estantes, úselos para colocar los productos básicos.
- Reutilice los cajones como contenedores de almacenamiento o contenedores para exhibición.
- Utilice letreros para comunicar claramente el precio de los artículos, límite por cliente, descuentos y paquetes.

3. Use las mejores prácticas para el distanciamiento social y la seguridad de sus clientes.

Ya sea que su restaurante esté abierto o cerrado a sus clientes, siga estas recomendaciones para mantenerlo higiénico.

- Desinfecte todos los productos, frutas, verduras y cualquier tipo de ingredientes que entren a su restaurante antes de exhibirlos y venderlos.
- Asegúrese de que todas las máquinas y utensilios de cocina estén limpios, lavados y desinfectados antes de abrir y cerrar su restaurante.*
- Realice limpiezas de rutina en todas las superficies que los empleados y clientes tocan con frecuencia; las terminales de pago, teclados, sanitarios, manijas de las puertas, entre otros.*
- Realice limpiezas de rutina en los artículos y productos que se tocan con frecuencia y de las zonas donde haya mucha circulación.*
- Provea de contenedores, utensilios, cubiertos y vasos desechables.
- Proporcione guantes desechables a los empleados para manipular los alimentos.
- Instale dispensadores de gel desinfectante tanto en la entrada y como en la caja registradora.
- Mantenga una distancia de 8 pies (2.5 mts) entre pasillos.
- Limite el número de clientes que compran al mismo tiempo.

*** SEGÚN LOS CENTROS DE CONTROL DE ENFERMEDADES (CENTERS FOR DISEASE CONTROL, CDC):**

“Si las superficies están sucias, se deben limpiar con detergente o jabón y agua antes de desinfectarlas. Para la desinfección, son efectivas las soluciones de cloro (lejía) diluidas, soluciones de alcohol con al menos 70% de alcohol y los desinfectantes domésticos más comunes autorizados por la Agencia de Protección del Medio Ambiente, EPA.

4. Reúna a su personal.

1. Determine las horas de apertura.

Tenga en cuenta el tipo de comida, el tipo de clientes y el tráfico de otros negocios alrededor para determinar los mejores horarios de apertura.

EJEMPLO	HORARIOS RECOMENDADOS
Servimos desayunos y brunch. Se sugiere abrir en las mañanas y en la tarde.	DE 8 AM A 4 PM
Servimos brunch y cena. Se sugiere abrir a mediodía y en la noche.	DE 11 AM A 9 PM

DÍAS DE CIERRE

Algunos restaurantes cierran dos días a la semana para dedicarse a limpiar, planear, recibir pedidos e inventario.

2. Asegúrese de que su personal está preparado.

Tenga a los empleados adecuados para desempeñar distintas funciones. Asegúrese de que las nuevas tareas están comprendidas en su totalidad.

EVALUACIÓN	PREGUNTAS QUE DEBE CONSIDERAR
SALUD	<ul style="list-style-type: none">• ¿Están sanos?• ¿Cómo lo saben?• ¿Cómo garantizará que se mantengan sanos?
DISPONIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none">• ¿Están disponibles durante los horarios de apertura?• ¿Cuántos turnos se necesitarán?
INDUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none">• ¿Saben vender los nuevos productos?• ¿Necesitarán capacitación?• ¿Cuánto tiempo tomará una capacitación o entrenamiento?
EMPLEO	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo les pagará?

NUEVAS TAREAS

- Manejo de la caja registradora
- Redistribución del espacio
- Abastecimiento de estantes
- Limpieza de artículos
- Limpieza del mobiliario y superficies
- Entrega de alimentos (ventanilla, acera)
- Ensamblaje de paquetes
- Repartidor de alimentos (entrega a domicilio)

3. Mantenga a su personal a salvo.

Asegúrese de tomar las precauciones necesarias para mantener al personal y al restaurante libre del virus COVID-19.

Haga una evaluación diaria antes de dejar entrar al personal en su restaurante. Pregunte por síntomas y lleve un registro.	<ul style="list-style-type: none">• Fiebre• Tos nueva o que empeora• Dificultad para respirar• Dolor de garganta
Suministre equipo de protección para reducir el contagio.	<ul style="list-style-type: none">• Guantes• Mascarillas o careta• Gel desinfectante• Jabón• Pañuelos de papel
Realice controles de rutina y fomente cambios de comportamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Desechar los guantes cada dos horas• Lavarse las manos cada hora• Usar desinfectante después de recibir una tarjeta de crédito o débito de un cliente.
Fomente la comunicación positiva y honesta entre empleados y el gerente.	<ul style="list-style-type: none">• Si alguno manifiesta síntomas en casa antes o después del trabajo, solicite que se aisle en casa.• Si alguno de ellos manifiesta síntomas durante el horario de trabajo, proporcione una mascarilla y pída dirigirse a casa o al hospital más cercano.

5. Corra la voz

1. Adapte su marca.

Considere renovar la imagen de su restaurante, al menos de manera temporal para incluir las palabras “mercado”, “bodega” o “tiendita” en el nombre.

2. Desarrolle material publicitario.

Actualice todos sus canales de comunicación para señalar la venta de los productos básicos, kits de comida preparada y otras ofertas disponibles.

MATERIAL DIGITAL

Para los medios sociales y otros canales en línea.

- Un catálogo para compartir lo que se vende en el restaurante.
- Videos con testimonios de los chefs y los dueños del restaurante.
- Fotos de los productos, kits de comida preparada.
- Publicaciones en Instagram, Facebook y Twitter.

MATERIAL ANALÓGICO

Para el restaurante y los productos que se exhiben.

- Exhibición y letreros en vitrinas del restaurante
- Envases impresos con su marca
- Stickers o sellos en bolsas y contenedores de entregas a domicilio

[Ejemplo: Zinc / Bar Mateo en L.A.](#)

[Ejemplo: Video promocional de Centennial de Chicago.](#)

[Ejemplo: Earl's](#)

3. Utilice redes sociales, fórums y grupos como medios de publicidad.

Cuente y comparta su historia con los clientes y los medios de comunicación locales de noticias en línea, televisión y radio. Comparta información sobre los productos de su tienda de conveniencia.

Estos son algunos recursos con los que puede comenzar.

CORRA LA VOZ EN REDES SOCIALES

- Mantenga actualizado el sitio web de su restaurante
- Actualice las redes sociales de su restaurante
- Publique historias en Instagram con la etiqueta “En casa” o “StayHome”.
- Use los grupos en Facebook para mantener informada a la comunidad.
- Etiquete a los medios comunicación locales en todas sus publicaciones.

MANTENGA INFORMADOS A LA COMUNIDAD, A LOS GRUPOS LOCALES Y A LOS INFLUYENTES

- Aparezca en las noticias locales
- Aparezca en Eat.news (contacte a Eat.news para que añadan su historia).
- Escriba un comunicado de prensa y envíelo a los medios locales de comunicación.
- Pídale a un influencer de redes sociales que visite y publique sobre su restaurante.

4. Ofrezca promociones.

Ofrezca descuentos a cambio de donaciones, o envíe “artículos de primera necesidad”.

5. Haga un seguimiento de sus canales.

Utilice Google Analytics para seguir el tráfico en su sitio web y mantener el seguimiento de los anuncios y publicaciones con más tracción.

ETIQUETAS POPULARES EN INSTAGRAM Y TWITTER

#COVID-19
#supportlocalrestaurants
#saverestaurants
#localfood

En Canadá:
#breakingbreadnow
#takeoutday

Busque etiquetas que se relacionen con su comunidad.

Use etiquetas relacionadas con los canales de noticias y medios de comunicación

[Ejemplo: Berdie G's en Los Ángeles.](#)

Checklist

Esta guía tiene como propósito servir de apoyo para transformar un restaurante en una tienda de conveniencia como una nueva fuente de ingresos.

1. Involucre a su representante de ventas.	
2. Analice su inventario y decida lo que quiere vender. <ul style="list-style-type: none">• Artículos básicos• Kits o paquetes para cocinar en casa• Kits de comidas preparadas	
3. Agregue el precio de venta.	
4. Actualice su sitio web con el menú más reciente.	
5. Dedica cómo servir a sus clientes <ul style="list-style-type: none">• Tienda con puerta abierta• Servicio de entrega en la acera• Servicio de entrega por ventanilla• Entrega a domicilio	
6. Reacomode su espacio para exhibir los productos.	
7. Organice y exhiba su inventario.	
8. Utilice las mejores prácticas de distanciamiento social e higiene.	
9. Determine los días y el horario de apertura.	
10. Reúna a su personal y asegúrese de que están capacitados.	
11. Mantenga a su personal a salvo	
12. Ajuste su marca y corra la voz. <ul style="list-style-type: none">• Desarrolle material publicitario.• Utilice redes sociales, grupos y fórums.• Desarrolle promociones.• Mantenga un seguimiento de sus canales en línea.	