

La crisis ocasionada por el virus COVID-19 está cambiando con rapidez. La información en esta guía es actual al 28 de abril del 2020. Haremos nuestro mejor esfuerzo para mantenerla actualizada conforme la situación cambie.

GUÍA PARA EE.UU.

Guía para la reapertura de restaurantes

Esta guía presenta los pasos a seguir para reabrir restaurantes. Ayudará a los operadores a prepararse durante los días previos a la reapertura, incluyendo la preparación de los espacios, la reincorporación del personal, y describiendo maneras para correr y para generar nuevas fuentes de ingreso.

Esta guía abarca

Esta guía tiene la finalidad de recopilar los recursos y pasos necesarios para reabrir su negocio exitosamente y aunque no es exhaustiva, abarca las principales actividades en las que debe enfocarse para reabrir su restaurante:

- 1 Cómo preparar sus finanzas
- 2 Cómo reanudar su operación
- 3 Cómo actualizar sus medidas sanitarias y de saneamiento
- 4 Cómo comprender los cambios en el comportamiento del comensal
- 5 Cómo modificar su menú
- 6 Cómo recibir de nuevo a sus empleados
- 7 Cómo informarles a los clientes que está de regreso

Tenga en cuenta que...

Los negocios irán despacio por un tiempo a medida que poco a poco se levantan las restricciones y se incrementa el flujo de clientes. Como consecuencia de la situación sanitaria y económica debe anticipar una nueva realidad diaria a partir de ahora.

En los planes de reapertura debe tener en cuenta que las cosas irán lento al principio; tendrá que ver de forma diferente la tecnología, el control de costos, los menús, el servicio, y las actividades diarias. Deberá preparar a los clientes, a sus empleados y a su negocio para aumentar las ventas a través de meses, como si fuera un nuevo concepto. Pasará un tiempo antes de que los restaurantes y bares se llenen de nuevo y es posible que en el futuro cercano los comensales tengan más cuidado con lo que gasten.

Cómo preparar sus finanzas

Siempre es importante que consulte su reporte de ganancias y pérdidas para evaluar el desempeño de su restaurante a largo plazo, pero mientras se prepara para reabrir después de la pandemia, su reporte de ganancias y pérdidas lo ayudará a tomar decisiones sobre los aspectos en los que su negocio se debe enfocar y de los que se debe retirar.

Evalúe nuevas fuentes de ingreso

Si mantuvo el restaurante abierto para ofrecer servicios fuera del local o lo convirtió en un mercado o una tienda de kits de comida preparada, este es el momento de revisar el impacto de esos esfuerzos en sus resultados financieros. Pregúntese:

1. ¿Cuántos ingresos generaron estos esfuerzos?
2. ¿Hubo algún esfuerzo que funcionó mejor de lo que se esperaba?
3. ¿Cómo podría incorporar estos esfuerzos a su operación habitual?

Identifique los gastos adicionales

Una posible ventaja de la pandemia es que podría haberle mostrado elementos de su negocio que no son tan esenciales como pensaba. Pregúntese:

1. ¿Cómo cambiaron sus costos fijos y variables durante la pandemia?
2. ¿Hay algún puesto en su personal, algún alquiler de equipos, o alguna suscripción de la que pueda prescindir?
3. ¿Puede trabajar con sus proveedores para encontrar los productos adecuados para las funciones que necesita para reiniciar?

Programe revisiones

El panorama está cambiando con rapidez y estará más ocupado que nunca. Programe revisiones regulares del estado de ganancias y pérdidas en intervalos más breves de lo normal, para que adapte su restaurante según sea necesario si las condiciones cambian.

Analice sus necesidades financieras

Mientras planea la reapertura, calcule sus gastos operativos para determinar cuánto dinero necesitará para operar su negocio durante la fase inicial.

1. Calcule todos sus gastos operativos, incluidos el pago de la nómina, costos de alimentos, alquiler, servicios públicos, suscripciones y seguros.
2. Calcule sus ingresos estimados. Incluya el servicio fuera del local, el bar, consumos en el restaurante, y otras fuentes de ingreso.
3. Asegúrese de que entre el dinero que tiene disponible (si es que lo tiene) y sus ingresos estimados tendrá suficiente dinero para cubrir todos sus gastos. Si es necesario, considere solicitar un préstamo, una subvención, o un crédito.

Considere nuevas fuentes de ingreso:

- Consumo en el restaurante
- Comida para llevar
- Entrega a domicilio
- Restaurante provisional (pop-up)
- Kits de comidas preparadas
- Productos de supermercado
- Bar y bebidas alcohólicas
- Kits para preparar cocteles
- Tarjetas de regalo
- Mercancía
- Eventos
- Clases

Cómo reanudar su operación

Prepare la cocina

Los operadores deberán dar prioridad al saneamiento y la limpieza. Limpiar los equipos, superficies, paredes, despensas, electrodomésticos, puertas, picaportes y las superficies que toquen el personal y los clientes. Programe una limpieza exhaustiva. Además de limpiar, asegúrese de que su cocina este abastecida con material de limpieza y equipo para mantener a su personal a salvo.

Una vez que la cocina y el comedor se hayan limpiado y desinfectado adecuadamente, haga un inventario de lo que aún tiene y comience a preparar un pedido con su distribuidor de alimentos. Más adelante encontrará recomendaciones para elaborar un menú para reabrir.

Por último, asegúrese de que todos los equipos funcionen correctamente y realice o programe el mantenimiento que sea necesario.

Reconfigure el comedor y la entrada

Desinfectar la cocina es sólo el primer paso. La apariencia y configuración de su comedor será casi igual de importante. Limpie y desinfecte los menús, las mesas del restaurante y asegúrese de que la cristalería, la cubertería y el lavavajillas estén impecables para darles a los clientes una sensación de limpieza y seguridad. Limpie los baños a fondo. Friegue los pisos, lave las ventanas y las puertas y retire cualquier basura que este fuera de su establecimiento.

Piense en cómo hacer que sus clientes puedan ver en práctica sus procedimientos de saneamiento mediante la instalación de letreros que le indiquen los procesos al personal y a los clientes. Quizá también deba considerar incrementar los procedimientos de limpieza de los baños durante la reapertura.

Pero la limpieza sólo es el primer paso, reimaginar y reajustar la organización del comedor será igual de importante. Los clientes tendrán miedo de comer fuera de casa y tener espacio los hará sentir más cómodos. Es más que probable que el flujo de clientes siga siendo bajo por varios meses, así que use este tiempo para separar las mesas y los taburetes según las recomendaciones de los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) y ponga menos personas en mesas más grandes, si es posible. Si no tiene espacio para sacar las mesas fuera del comedor, considere colocar letreros de “reservado” en algunas mesas para que los comensales sepan en dónde no deben sentarse.

Recursos y enlaces:

[Lista de verificación para el operador](#)

[Cómo desinfectar en tiempos de Covid-19](#)

[Procesos de limpieza y saneamiento adecuados](#)

Lista de servicios y tecnología para reabrir

Asegúrese de que los siguientes servicios estén pagados y activos:

- Electricidad
- Internet
- Agua
- Recolección de basura/
Trampa para grasa
- Televisión

Ponga su tecnología a funcionar de nuevo:

- Asegúrese de que su wifi está activo
- Reanude las suscripciones pausadas o canceladas
- Actualice los cambios de menu en su software de venta
- Actualice los cambios de personal y horarios en su software de personal
- Actualice la nómina y los informes de cuentas
- Actualice los cambios en horarios, productos y menú en su sitio web

Cómo actualizar medidas sanitarias y de saneamiento

Reconstruya confianza con sus clientes mediante la implementación de medidas sanitarias detalladas para los empleados, el establecimiento de prácticas de saneamiento estrictas, y la implementación de nuevas tácticas de distanciamiento social.

A Entorno saludable

- Limpiar en profundidad la cocina, zonas administrativas y comedor con el kit de saneamiento de COVID-19 (todos los días).
- Desinfecte las áreas que se tocan con frecuencia como manijas, picaportes, e interruptores (cada 2 horas mientras esté abierto).
- Configure su comedor y áreas publicas para aumentar la distancia entre las mesas.
- Establezca áreas designadas para entregar y recoger alimentos.

B Alimentos saludables

- Verifique la calidad de los alimentos almacenados antes de la crisis (por ejemplo, revise las fechas de expiración y deseche los alimentos descompuestos).
- Limpie en profundidad las superficies que están en contacto con alimentos (de forma constante y según las medidas de seguridad).
- Limpie en profundidad los aparatos para preparar alimentos y bebidas (por ejemplo, la máquina de hielo).
- Reponga el inventario a través de proveedores confiables y limpie los empaques.
- Esté muy atento a que los alimentos se preparen a las temperaturas apropiadas.

C Personal saludable

- Actualice las reglas de baja por enfermedad y comuníquelas
- Adopte la actitud de “no trabajamos enfermos”
- Reentrene al personal con los nuevos procedimientos de saneamiento
- Elimine el contacto sin guantes con alimentos y clientes
- Haga cumplir el lavado de manos frecuente (cada hora)
- Mantenga una distancia apropiada en las áreas de preparación de alimentos

D Experiencia saludable

- Considere aumentar el horario de apertura y limitar la capacidad
- Convierta sus eventos habituales en experiencias virtuales
- Instale desinfectantes de manos en entradas, cajas registradoras y baños
- Elimine el pago en efectivo y permita solo opciones de pago por móvil
- En el caso de las comidas para llevar y comidas rápidas, recomiende ordenar con anticipación y ofrezca la entrega sin contacto.



Asegúrese de cumplir con las últimas regulaciones de salud pública

Kit de saneamiento de Gordon Food Service

- Limpiador multiusos
- Desinfectante para superficies en contacto con alimentos
- Toallitas antibacterianas desechables
- Cubos industriales/atomizadores
- Guantes resistentes a los químicos
- Mascarillas
- Jabón de manos y desinfectante

Obtenga los códigos de los artículos [aquí](#).

Ginger Street en Utah creó “barreras sanitarias” para el personal, los clientes y los repartidores.

Comprender las superficies que están en contacto con los alimentos por razones de seguridad

Covid-19: Leyes de tiempo seguro y licencia pagada por enfermedad

Desinfectar en tiempos de Covid-19

La inocuidad de los alimentos es responsabilidad de los empleados

Virtual Dining Chicago

Es una plataforma para que los restaurantes organicen eventos en línea

ServSafe: ¿Qué puedes hacer respecto al coronavirus?

Cómo comprender los cambios de comportamiento de sus clientes

Los comportamientos de los clientes se han visto profundamente afectados por la crisis y es probable que algunos de los cambios que estamos viendo en la actualidad continúen por meses hasta que el sentimiento de “normalidad” regrese. Debe estar preparado para adaptar su servicio las nuevas necesidades de los comensales:

Miedo a los espacios públicos: más clientes estarán hartos de la infección en los próximos meses. Las expectativas respecto al distanciamiento social se trasladarán a los espacios públicos, incluso cuando se levanten algunas restricciones.

Mayor vigilancia de la higiene: la mayoría de los clientes no tolerarán que los camareros, el personal de la cocina, y otros comensales cometan errores relacionados con la higiene.

Gastos limitados: muchos comensales se verán afectados por el impacto económico de la pandemia. Probablemente buscarán opciones económicamente accesibles cuando sea posible y evitarán las opciones costosas. Aquellos clientes cuyo presupuesto no se vea afectado estarán dispuestos a gastar en artículos que reduzcan los riesgos, la exposición al virus, y que contribuyan con su bienestar.

Aumento de las interacciones digitales: los clientes están usando herramientas digitales para ordenar comida, interactuar con sus amigos y familiares, organizar horas felices y tomar clases virtuales. Después de la crisis esperarán que los restaurantes que visiten sean tan expertos en tecnología como ellos.

Aumento de comidas para llevar, entregas a domicilio, y comidas para preparar en casa: el gasto general en alimentos sigue ascendiendo, al igual que las actividades de entretenimiento en casa; con ello los clientes crearán nuevos hábitos y seguirán buscándolos ocasionalmente después de la crisis.

Deseo de sentirse conectado: los clientes se sienten aislados y extrañan socializar, a pesar de que se adaptan rápidamente a usar la tecnología y se conectan más con amigos y familiares.

Deseo de ayudar: muchos comensales están dispuestos a gastar dinero en cosas que contribuyen a un bien mayor, que le brinde esperanza a otras personas o las ayude.

Estos comportamientos indican que la salud, la seguridad y la higiene serán una prioridad para los clientes y el personal como nunca antes. Deberá tener en cuenta estos comportamientos para sus operaciones, sus comunicaciones, la capacitación, y la incorporación del personal.

Fuentes

[¿Cómo está cambiando el comportamiento del consumidor con el coronavirus?](#)

Cómo modificar su menú

Este es el momento ideal para considerar lo que deben incluir sus ofertas una vez que se reanude el servicio en su restaurante. Trabaje con su chef para identificar los productos que eran poco rentables antes de la pandemia y piense en aprovechar esta oportunidad para reemplazarlos o eliminarlos por completo. Si va a añadir nuevas fuentes de ingresos, use este tiempo para establecer la conexión entre las nuevas ofertas y los artículos que tiene disponibles en el establecimiento.

Deberá evaluar su menú y probarlo para adaptarse a una reapertura lenta (al principio), las diferentes expectativas del comensal y nuevos comportamientos de consumo. Hay ciertos aspectos que debe considerar cuando piense en su menú para la reapertura: los platos que ofrecerá, las formas en que los comensales comprarán en su restaurante y el costo de los platos.

Decida qué platillos y estilos de servicio ofrecer

Los platillos para la reapertura pueden ser un subconjunto de su menú habitual, pero quizá deba pensar en nuevas opciones para sus clientes. Piense en productos versátiles, que se puedan transformar en kits de comidas y que también se puedan ofrecer para consumir en el local. Sus empleados y los consumidores percibirán como más seguro a cualquier platillo que requiera poca manipulación después de su cocción.

Tendrá que ofrecer una variedad de estilos de servicio para que los comensales compren sus productos. Recuerden que, en general, menos personas van a comer en el local y los que lo hagan querrán pasar menos tiempo adentro.

Optimice el rendimiento de su menú

La mayoría de los operadores volverán con poco dinero en efectivo disponible o con la ayuda de préstamos. Deberá entender cómo optimizar el rendimiento de su menú. Pregúntele a su representante de ventas en Gordon Food Service sobre las mejores opciones de productos para su menú, para entender cuáles productos tendrán un mayor impacto sus resultados financieros.

Asegúrese de tener inventario disponible

Haga un inventario de lo que ya tiene en función de los cambios que decidió hacerle al menú y hágale un pedido a sus distribuidores para abastecer su cocina de nuevo. Su representante de ventas de Gordon Food Service puede ayudarlo a identificar la mejor combinación de productos para satisfacer sus necesidades.

Fuentes

[Consideraciones esenciales para implementar su menú](#)

[Las mejores estrategias para instruir al personal sobre su menú](#)

Lista de verificación del menú

Tenga lo siguiente en cuenta después de decidir la combinación de productos del menú, los estilos de servicio que ofrecerá y los productos que necesitará:

- Solicite el inventario de alimentos
- Póngale precios a su menú
- Imprima nuevos menús
- Instruya a su personal sobre los cambios en el menú
- Actualice su punto de venta
- Actualice su sitio web y redes sociales para incorporar las novedades ofertas del menú
- Considere ofrecer un menú exclusivamente digital para minimizar el contacto

Cómo recibir de nuevo a su personal

A medida que más restaurantes comiencen a planificar la reapertura de sus comedores, un asunto fundamental será cómo hacer que sus empleados vuelvan a estar operativos. Tendrá que priorizar la seguridad y la higiene, la nómina, la recontractación, la capacitación, y la programación. Este también podría ser un buen momento para reevaluar la estructura de su equipo.

Contratación (recontractación)

Tendrá que reunir a su equipo para la reapertura. Muchos operadores han tenido que lidiar con despidos y bajas. Para que su equipo vuelva a estar operativo tome en cuenta lo siguiente:

1. Evalúe el tamaño del equipo que necesitará. Pocos restaurantes tendrán la posibilidad de reabrir por completo de inmediato. Tendrá que considerar el tamaño del equipo que necesitará para reiniciar las actividades y deberá tener un plan para hacer crecer al equipo a medida que se estabilicen sus actividades.
2. Contacte al equipo que tenían antes del cierre. Analice su situación y disponibilidad. Traiga de vuelta a los que pueda, ya que esto minimizará los costos de capacitación, reclutamiento e incorporación.
3. Si algunos de sus empleados antiguos se han ido, tendrá que buscar personal nuevo. Considere la posibilidad de publicar ofertas de empleo en [ziprecruiter](#), [shiftgig](#) u otras plataformas de reclutamiento.
4. Actualice la información relacionada al personal y contratación para incorporar cualquier cambio en procesos y normas.
5. Una vez que contrate personal nuevo, actualice su situación laboral con las agencias estatales y federales correspondientes (formularios I-9, W4).
6. Planifique las fechas de inicio de los gerentes, el personal de cocina, el personal del bar y los camareros, según las necesidades de su restaurante.
7. Actualice el horario de trabajo de los empleados para incorporar cualquier cambio en el horario del personal y los turnos nuevos. Si aún no lo ha hecho, considere la posibilidad de utilizar una solución de gestión de personal para ayudar a que la operación sea más eficiente.
8. Actualice su software de gestión de nómina para incorporar los cambios de personal, salario y beneficios (si es necesario).

Capacitación

Su personal actual necesitará recibir nueva capacitación en seguridad, higiene y procesos de saneamiento, para disminuir los riesgos relacionados con la COVID-19. Los nuevos miembros del equipo necesitan una capacitación completa y, tanto los miembros nuevos como los que tienen experiencia, necesitarán ayuda para familiarizarse con cambios a su menú y operaciones.

Lista de verificación de las medidas para el personal

Agregue la salud y la seguridad a su cultura y estándares:

- Modifique sus procedimientos para seguir las recomendaciones estatales y federales de higiene
- Establezca y documente las nuevas prácticas de saneamiento
- Capacite a sus empleados en los nuevos procedimientos de saneamiento antes de reabrir
- Cree una lista de verificación y un procedimiento para asegurar el cumplimiento
- Prepare y capacite al personal en la comunicación con los clientes sobre las prácticas y procedimientos de saneamiento
- Implemente las nuevas directrices y medidas de seguridad para su personal

Cómo informarles a los clientes que está de regreso

Olvidese de los canales de mercadeo regulares; son costosos y, debido a que los clientes están en casa, debe enfocarse en los canales digitales. Si no ha tenido presencia en Internet, este es el momento para comenzar a hacerlo. Si la ha tenido, ahora debe generar expectativas y entusiasmo por su regreso. Sin importar en qué punto del proceso se encuentra, los expertos afirman que la publicidad es uno de los elementos que NO se debe reducir durante una crisis. Sin embargo, eso no significa que deba gastar una gran cantidad de dinero en ello.

Establezca sus canales

Si no está seguro de por dónde comenzar o dónde pasan tiempo los clientes, [consulte esta guía](#) que lo ayudará a decidir.

Destaque su publicidad

Considere hacer promociones conjuntas con otras empresas locales, como realizar promociones con cervecerías o destilerías locales, asociarse con pequeñas empresas para ofrecer paquetes como combos de entretenimiento y cenas, y aprovechar a los influencers locales para promover su operación y aprovechar sus canales y seguidores para aumentar los suyos.

Piense en cómo quiere mostrarse ante los clientes

1. Sea transparente y auténtico. Los clientes esperan transparencia y desean ver autenticidad. Informe sobre lo que está sucediendo con el negocio, las personas del equipo y las medidas sanitarias y de seguridad que se están tomando.
2. Tenga empatía. Las personas quieren sentirse comprendidas y seguras. Demuéstrelo a través de mensajes sobre cómo han cambiado sus servicios, medidas y procedimientos.
3. Conecte con su comunidad. Envíe mensajes con la intención de comunicar y aumentar las visitas a su restaurante, pero también asegúrese de contar cómo está contribuyendo con su comunidad.
4. Sea relevante. Guinness no promocionó grandes celebraciones y reuniones para el día de San Patricio, su mensaje era más bien sobre el bienestar. Tenga en cuenta la situación actual y manéjela con cuidado.

Lo que debe comunicar

- Lo básico.** Comparta sus horarios, menú y los servicios que ofrece.
- Celebre a sus empleados.** Comparta su agradecimiento y entusiasmo por volver a estar juntos o reciba a los nuevos integrantes.
- Atraiga a sus clientes.** Comunique lo que está haciendo para reabrir y cualquier promoción durante la semana para aumentar las visitas.
- Genere interés.** Considere celebrar con paquetes exclusivos para llevar o con descuentos y ofertas especiales. Si tiene un patio y un comedor al aire libre, mejor aún, ¡organícelo allí!
- Nuevos servicios.** Promocione los nuevos servicios que probó durante el confinamiento.