

IMPLANTANDO EL SERVICIO DE COMIDAS PARA LLEVAR EN LOS RESTAURANTES

Con la limitación en Carolina del Sur y en muchos otros lugares donde se requiere que los restaurantes permanezcan cerrados y solamente ofrezcan el servicio de comida para llevar, este es el momento de implantar este servicio en su restaurante. Si su restaurante ya tiene funcionando un sistema de comida para llevar, debe asegurarse que su sistema está funcionando de la mejor manera posible para que continúe generando ingresos durante las próximas semanas. Para los restaurantes que AÚN NO tienen un sistema de comida para llevar, siga los siguientes consejos que pueden ayudarle a implantarlo en su restaurante. Para los restaurantes que YA tienen un sistema de comida para llevar, la segunda página tiene una lista de consejos que pueden ayudarle a mejorar su sistema.

Qué puede hacer un restaurante SIN servicio de comida para llevar

- Para los restaurantes sin un sistema establecido de comida para llevar, es muy probable que reciba pedidos por teléfono. Es prudente tener un número de teléfono fijo para tomar las órdenes (será mejor un teléfono fijo que todos los empleados puedan usar). Hay que promocionar este número y nuevo servicio en sus redes sociales.
- Comprar una libreta de recibos, programa computadorizado u otro método de tomar las órdenes y darlos a los cocineros en una manera rápida y eficaz.
- Necesitará artículos desechables para empacar la comida. Pueden incluir los siguientes:
 - Contenedores de plástico o de cartón desechables (es importante tener el tamaño correcto para el plato)
 - Pequeños envases para condimentos o paquetes de condimentos
 - Cubiertos de plástico
 - Servilletas
 - Bolsas de papel o de plástico con agarraderas
 - Guantes para los empleados. Los empleados tienen que usarlos cuando están en contacto con la comida, y/o manejando transacciones de tarjetas de crédito o efectivo.
- A cada empleado responsable de tomar las órdenes, provéale una orientación sobre el uso de buenos modales al atender las llamadas telefónicas. En un momento como este donde el flujo de clientes es menor de lo acostumbrado, es importante darles a todos sus clientes una buena experiencia. Recuérdele a cada empleado que actúen de manera amable y profesional. Recuérdeles a ellos que no apresuren a los clientes cuando estén tomando los pedidos. Los empleados necesitan saber que estamos atravesando por una situación diferente, que van a existir momentos difíciles y que tienen que estar preparados para manejar los problemas de manera rápida y eficiente.
 - Asegurarse además que los empleados están recibiendo toda la información necesaria del cliente. Además de la orden, los empleados necesitarán obtener: el nombre del cliente para la verificación cuando lleguen a recoger la orden, el número de teléfono del cliente en caso de que haya algún contratiempo con la orden y/o para verificación, la marca y el modelo del vehículo que recogerá la orden si va a ofrecer el servicio “curb-side” (entrega en el estacionamiento).
- Decida cómo va a entregarle la comida al cliente. Si su restaurante no tiene una ventana de pedido, puede tener un empleado que le lleve la orden al automóvil del cliente. Un plan alternativo sería que el cliente recoja su orden dentro del restaurante, pero sólo debería usarse como última alternativa.
- Para que el proceso de comida para llevar funcione mejor, trate de que el cliente pague por teléfono en vez de al llegar a recoger la comida. Garantizará que los clientes vengán a recoger su orden y también ayuda a limitar el contacto entre los empleados y los clientes. Si los clientes insisten en no pagar por teléfono, trate de que paguen con tarjeta de crédito para limitar el contacto entre el empleado y el cliente o asegúrese de tener una máquina portátil para procesar tarjetas de crédito.
- *A continuación, algunos consejos adicionales de restaurantes que ya tienen establecido el servicio de comida para llevar:*

LO QUE PUEDEN HACER LOS RESTAURANTES QUE OFRECEN EL SERVICIO PARA LLEVAR

- Decida si va a cambiar su horario y/o su menú de comida para llevar. Quizás no sea práctico o haga sentido desde el punto de vista financiero el ofrecer el menú completo o mantener su horario normal.
- ** Sin importar si va o no a cambiar su menú y/o su horario, tiene que promover su horario y menú por internet. Además, asegúrese que su horario y menú (o el enlace a su menú) están publicados en todas las redes sociales que usted tenga. Por ejemplo, se puede cambiar el “bio” de su página de Instagram con su nuevo horario y añadir un enlace de su nuevo menú. En su sitio de web puede tener una ventana “pop-up” que le informe a los clientes de que solamente ofrecerá comida para llevar y provea un enlace con su menú para llevar y el sistema para ordenar.
- Una vez sepa el horario de servicio y el menú nuevo, decida las opciones que ofrecerá a los clientes para recoger las órdenes. Posibles opciones son:
 - ‘drive-thru’ – ventana para ordenar en vehículos
 - ventana para ordenar a pie
 - ‘curb-side’ llevarle al cliente la comida al estacionamiento
 - servicios a domicilio o a negocios
 - recoger la comida dentro del restaurante (recuerde que no se puede usar el área del comedor)
- Si elige usar el servicio de recoger la comida en el estacionamiento del restaurante o ‘curb-side’ por primera vez, reserve unos espacios en el estacionamiento para los clientes. Si su restaurante tiene su propio estacionamiento, reserve los espacios que estén mas cerca de la entrada del restaurante y más accesibles para los empleados, si comparte su estacionamiento con otro negocio o si es controlado por oficinas del gobierno local, contáctelos y pregúnteles si será posible reservar unos espacios en el estacionamiento para su restaurante.
- Si elige que los clientes recojan las órdenes dentro de su restaurante, utilice las guías del CDC evitando en lo posible el contacto físico (limitando el contacto de las manos con las superficies del restaurante, las puertas, etc.) y manteniendo un itinerario consistente de limpieza intensiva.
- Todos los empleados, independientemente del servicio que ofrezca, deben usar guantes mientras transportan la comida e interactúan con los clientes.
- Recuérdele a sus empleados la importancia de proveer al cliente el mejor servicio posible, aunque su interacción sea limitada a sólo entregarle su orden.
- Si ofrece bebidas especiales como cerveza o café, no se olvide de incluirlas en su menú también. Si su restaurante tiene una selección de diferentes cervezas artesanales, podría publicar una oferta como ‘escoge tu caja de 6 cervezas’. Si su restaurante prepara café especial como café frío que los clientes normalmente no preparan en sus casas, considere el venderlas en grandes cantidades de manera que los clientes puedan tener suplido de más de un día en su hogar.
- No olvide ser creativo cuando se trate de involucrar a los clientes con su negocio. Por ejemplo, se puede tener diferentes ofertas disponibles por tiempo limitado o puede ofrecer una oferta de “hazlo tú mismo” donde las familias con niños pueden escoger la comida que sea divertida para sus niños.
- Constantemente mantenga actualizado sus redes sociales para dejarle saber a sus clientes que su restaurante está abierto y cómo pueden ordenar sus comidas. La percepción general será que los restaurantes están cerrados a menos que usted constantemente les recuerde de que está abierto.
- Además de publicar en las redes sociales, podría crear rótulos que digan “Estamos Abiertos para Ordenes para Llevar”, “Para Llevar Disponible Aquí”, “Para Recoger en el Estacionamiento Curb-Side”, colocarlos fuera de su restaurante de manera que los clientes sepan que su restaurante está abierto.