

Cuando cambiar la imagen de un local

Autor:Jorge M. Ramallo**Fecha:**03-12-2009

Temática: Diseño de restaurantes

Nivel: N3- Alta dirección

Focus: General

Resumen: Hace unos años atrás cuando comencé mi actividad en la gastronomía, cuando no había aun escuelas, ni asesores, recurrí al dueño de un restaurante para solicitar consejo. Entre otras cosas que me dijo, siempre recuerdo que en una oportunidad de nuestras "clases", me habló de la importancia de generar cambios periódicos en el local. Recuerdo su frase...."Así como tú quieres retirar dinero del negocio, el restaurante requiere que te ocupes de él al menos una vez al año...." Estas palabras me han acompañado desde entonces y he tratado de transmitirla en mis cursos y asesoramientos.

Hace unos años atrás cuando comencé mi actividad en la gastronomía, cuando no había aun escuelas, ni asesores, recurrí al dueño de un restaurante para solicitar consejo. Entre otras cosas que me dijo, siempre recuerdo que en una oportunidad de nuestras "clases", me habló de la importancia de generar cambios periódicos en el local. Recuerdo su frase...."Así como tú quieres retirar dinero del negocio, el restaurante requiere que te ocupes de él al menos una vez al año...." Estas palabras me han acompañado desde entonces y he tratado de transmitirla en mis cursos y asesoramientos.

Cuando iniciamos la actividad tratamos de generar una imagen que nos represente, una imagen que marque la identidad del establecimiento, para ello ponemos en marcha con todo el entusiasmo, todas las armas de la creatividad, afin de lograr un ambiente agradable y cálido para ofrecer a nuestros clientes. Queremos brindar lo mejor y que nos recuerden.

En ese momento ponemos todo de nosotros, tratamos de que nuestro espacio muestre el interés que tenemos en nuestros clientes, pero con el tiempo, las preocupaciones, los costos, el personal, la situación económica y otras preocupaciones de la vida diaria del restaurante nos hacen que olvidemos estos principios y abandonemos finalmente esa idea rectora que tuvimos en el origen.

Demostrar constantemente al cliente que estamos pensando en él.

La consecuencia es que abandonamos el negocio y lentamente vamos dejando que el paso del tiempo afecte a la imagen de nuestro local.

El tema entonces es que debemos ocuparnos constantemente de mejorar al ambiente, de recrear la imagen para marcar la identidad del negocio.

Las preguntas correctas serán entonces, ¿por qué? y ¿para qué?, vamos a realizar las modificaciones.

Debemos tener en cuenta dos factores importantes:

1. Necesidades de funcionamiento.
2. Necesidades estéticas.

Funcionamiento

En reiteradas oportunidades he visto como los diseños realizados por los arquitectos e incluso por algunos propietarios de restaurante terminan generando verdaderas barreras para el funcionamiento adecuado del servicio. Partiendo de la base que nuestro objetivo es brindarle al cliente lo mejor y demostrarle que pensamos en él, la funcionalidad del diseño es uno de los elementos más importantes que debemos tener en cuenta.

Por lo mismo, si detectamos que nuestro Lay Out se han generado barreras que dificultan la operación diaria, debemos actuar de forma inmediata y realizar las modificaciones que sean necesarias. La distribución del salón, el mobiliario, el mostrador, el área de despacho en la cocina, etc.

Muchas de estas verdaderas barreras en el servicio conspiran contra la rentabilidad de la empresa, ya que generan descontento en nuestro cliente o costos adicionales en personal.

Un mostrador ubicado inadecuadamente, una pared innecesaria, largas distancias que recorrer entre salón y cocina, iluminación deficiente, climatización escasa, falta de insonorización y otros ejemplos sirve para demostrar que la falta de planificación tiene su costo y que por lo mismo debemos actuar con predisposición para corregirlo.

Estos defectos requieren una corrección ya que, como mencioné, no cumplen con el precepto de poner primero al cliente y en muchas ocasiones para solucionarlo hay que contratar a mayor cantidad de personal.

Estética

En otros casos la imagen del local esta comprometida y genera confusión en los clientes, ha perdido vigencia por el paso del tiempo o se ha deteriorado por falta o incorrecto mantenimiento. Las modificaciones, entonces se vuelven necesarias en los casos en que los clientes nos hacen notar estas necesidades con observaciones y comentarios acerca de nuestro local. En este sentido vuelve a tener vigencia el constante contacto con ellos a fin de detectar las mismas. Suelen ser útiles las encuestas de opinión para este fin.

Deberá tenerse en cuenta la imagen de los clientes y la evolución de las ventas.

A partir de aquí, prepare un listado de las necesidades de remodelación que identifique para que nada se pase por alto e identifique que elementos quiere resaltar y cuales desea ocultar. Cuando hablamos de una remodelación no necesariamente estamos considerando tirar abajo lo que existe para construir nuevamente.

Un caso reciente

En el caso de un cliente reciente fuimos llamados para acompañar la transformación de un restaurante. Era una construcción moderna con características de mucha identidad, reconocible y recordable. El desafío se planteó en generar un cambio estético que produjera una impresión en el cliente que marcara un cambio pero sin perder la identidad. Después de un tiempo de largas charlas con los propietarios y la observación de la clientela, consensuamos con ellos realizar cambios en la iluminación, pintura y distribución del salón. Se limpio la imagen del frente del local y se le otorgó una franca entrada que invita al ingreso. La inversión de las modificaciones fue de muy bajo coste y el concepto de la identidad fue mantenido y reforzado.

En otro caso hace poco tiempo, fuimos llamados por los propietarios de un local tradicional de cocina alemana, la preocupación de los mismos era como lograr que el restaurante funcionara mejor. Naturalmente preocupación de la mayoría de los dueños de restaurantes, pero en este caso con esfuerzos dirigidos en forma errada.

Al visitar el local, pudimos observar el notable deterioro de la infraestructura, pintura descascarada, decolorada, iluminación deficiente y antigua, mobiliario deteriorado, decoración fuera de época, pisos deteriorados, cortinas notablemente envejecidas y otros detalles que generaban una impresión de abandono. Si bien el producto que vendían era de muy buena calidad, el local lograba convencer de que eso no sucedía.

Naturalmente en este caso la inversión a realizar era importante y los propietarios optaron por no hacerlo.

Estos casos reflejan motivaciones diferentes para generar una modificación en el local, en el primero se busco sorprender a los clientes con cambios y detalles que muestren que el establecimiento sigue vigente y que constantemente está pensando en ellos.

En el segundo las modificaciones eran la única vía posible para revivir literalmente al negocio caído.

Como vemos las necesidades varían y deben analizarse muy bien ya que como sabemos, implican una inversión importante si no se planifica adecuadamente.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que las modificaciones se realizarán mientras el negocio funciona, por lo cual es vital una planificación adecuada para reducir al mínimo las posibilidades de cierre parcial del local. Las modificaciones tienen por objeto aumentar la rentabilidad y por lo mismo no debe perderse de vista el objetivo de la empresa.

Como me decía mi instructor ocasional, no debemos olvidarnos de nuestros clientes y con cierta periodicidad deberemos analizar la posibilidad de realizar modificaciones en nuestro local.

Jorge Ramallo

Consultor de Restauración en Argentina

