

## Elaboración del menú

**Autor:** Jorge M. Ramallo **Fecha:** 29-01-2009

**Temática:** Calidad

**Nivel:** N1- Gestores / Directores de Unidad de Negocio

**Focus:** General

**Resumen:** Cuando se habla de este tema normalmente se tiende a simplificar su importancia. Frecuentemente he visto como en los distintos establecimientos en los que he participado la elaboración del menú se reduce a: copiar menús que hemos conseguido de la competencia, darle la responsabilidad al chef de realizarlo, elegir los platos que más nos gustan, elegir los platos que sabemos hacer.

Cuando se habla de este tema normalmente se tiende a simplificar su importancia. Frecuentemente he visto como en los distintos establecimientos en los que he participado la elaboración del menú se reduce a:

- Copiar menús que hemos conseguido de la competencia.
- Darle la responsabilidad al chef de realizarlo.
- Elegir los platos que más nos gustan
- Elegir los platos que sabemos hacer.

Lamentablemente esta forma de elaboración tiene muy poco de profesional y termina redundando en errores que seguramente nos llevaran al fracaso.

El menú es la columna vertebral de la empresa. Es el plan de producción de nuestro restaurante y por lo mismo debería ser tenido en cuenta como algo importante.

El criterio que debe prevalecer como guía es el concepto del gerenciamiento estratégico, es decir planificar de acuerdo a un objetivo, elaborar la estrategia y proceder en consecuencia.

Como he mencionado en anteriores artículos debemos partir de objetivos claros y sabiendo hacia donde vamos, a que tipo de cliente nos dirigimos, en que somos fuertes y el nivel de costos de materia prima que podemos mantener.

A partir de esto podremos definir claramente cual es la opción conveniente para el desarrollo del menú.

En los casos mencionados más arriba los errores son consecuencia de esta falta de previsión ya que:

Copiar menús, si bien es bueno investigar a la competencia y verificar que esta vendiendo, no siempre lo que requiere el público de otro restaurante es lo que solicita el nuestro.

Darle la responsabilidad al chef, si bien se trata de una persona idóneo en el armado de platos, no siempre pasa lo mismo en el mix del menú, no es frecuente que tengan conocimientos de costos y marketing. Si deben participar en conjunto con la dirección en el armado.

Elegir los platos que más nos gustan, o los que mejor sabemos hacer; es frecuente escuchar a los dueños de restaurantes decir que saben hacer muy bien tal o cual plato, que invitan a sus amigos a sus casas a que prueben la delicias que hacen, o también el conocimiento de algunos platos que provienen de su familia. Los gustos nuestros no son coincidentes necesariamente con los de nuestros clientes. Si confeccionamos el menú a nuestro gusto no siempre vamos a tener éxito con los clientes.

### **Características a tener en cuenta para la elaboración del menú.**

El primer elemento a tener en cuenta indudablemente es el cliente. A partir de él podemos definir sin temor a equivocarnos la estructura del menú. Debemos entonces dedicarnos a conocer a nuestro cliente, sus gustos y preferencias, teniendo en cuenta algunas particularidades:

#### **Tipo de clientes:**

- a) Jóvenes, a modo de ejemplo este tipo de cliente requerirá un menú de confección simple, rápido y económico.
- b) Ejecutivos, personas que comen principalmente al mediodía, buscan comida un poco más elaborada, están dispuestos a esperar un poco más y a pagar por un buen servicio.
- c) Personas mayores, la característica principal de este tipo de cliente es que tienen más tiempo, están dispuestos a pagar por una excelente comida y la valoran.

d) Mujeres, este particular grupo tiende a buscar comida vistosa, muchas verduras, platos coloridos y de bajas calorías

La lista seguramente es mucho más extensa, pero como ejemplo, bastan los mencionados. El mensaje es: identifique al cliente de su establecimiento de tal manera que pueda anticiparse a sus necesidades. Genere un menú acorde al gusto de su clientela.

### **Ubicación:**

Siempre suena la frase de que para que un restaurante funcione se requieren tres elementos, ubicación, ubicación y ubicación. Creo que esta afirmación tiene una parte de la verdad. De todos modos en este punto nos referiremos a las características que debe tener el menú dependiendo de la ubicación del restaurante.

Esto en cuanto a:

a) Ubicación geográfica, los clientes tienden a generar una expectativa sobre lo que van a recibir. Por este motivo, si la ubicación geográfica nos lleva a imaginar que en ese establecimiento podremos consumir un plato en particular porque es tradicional en la zona, no debemos defraudar al cliente no incluyendo el mismo en nuestra oferta.

Recuerdo una vez que llevaba un grupo de turistas españoles al norte de la Argentina y al realizar las reservas en un hotel particularmente le pedí que incluyera en el menú un plato típico de la zona, que se trata de pescados de río. Dos veces consecutivas la persona que realizaba el menú incluyó platos de cocina tradicional europea. Al volver a insistir finalmente agregué el pescado en cuestión. La contestación fue: "No le puse eso antes porque es lo que comemos habitualmente..." Casi cómica la contestación, pero entendible.

b) Ubicación topográfica, así como lo anterior debe tenerse en cuenta esta otra característica que se debe considerar.

No es lo mismo la oferta de un restaurante ubicado en el centro de la ciudad, que la oferta de otro ubicado en un barrio de la periferia. Es más, es posible que el cliente, incluso sea el mismo pero cuando concurre al restaurante del centro buscará otro tipo de servicio, precio y oferta, que cuando está cerca de su propia casa. Por lo mismo la oferta tiene que adaptarse a las necesidades del cliente.

### **Espacio físico y almacenes**

Otro aspecto importante a tener en cuenta, el espacio físico del local en cuanto a la capacidad de trabajo y almacenes. De acuerdo a estas características debemos plantear el desarrollo del menú, de tal manera que nos permita llevarlo a cabo.

En este sentido si tenemos el restaurante en un lugar alejado y con problemas de abastecimiento, deberemos tener un espacio adecuado para manejar un nivel de stock suficiente para no detener el proceso productivo o adecuar el menú a las materias primas que podamos conseguir fácilmente.

### **Ambiente**

Como mencionaba antes cuando un cliente concurre a un restaurante genera una serie de expectativas respecto a lo que va a recibir. Si el menú que ofrecemos no mantiene una cierta coherencia con el lugar, su ambiente, su decoración, estaremos defraudando esas expectativas.

### **Margen**

Este es otro tema de particular importancia, como margen se entiende la diferencia entre el precio de venta y el costo de la materia prima. Este margen no es sinónimo de utilidad, sino que contiene lo necesario para hacer frente a los costos fijos y la utilidad.

Como regla de oro debe respetarse la siguiente afirmación: "Solo deben permanecer en carta aquellos platos de más amplio margen"

### **Tipo de servicio**

Dependiendo del estilo de servicio que queramos brindar a nuestros clientes también variará el menú. Si queremos, por ejemplo terminar el plato en la mesa o si los entrantes serán servidos en

mesa buffet, o si queremos realizar un flameado. El menú necesariamente tendrá un contenido adecuado a cada circunstancia.

### **Número de cubiertos (capacidad de comensales)**

No será lo mismo realizar el menú para una puesta de 40 cubiertos que para 400. Esto suena a lógico, pero he visto como este aspecto tan importante es dejado de lado. Si contamos con capacidad para 400 personas en nuestro restaurante el menú que confeccionemos deberá prever la elaboración de los platos en volumen y velocidad.

### **Horario de atención**

Muchos restaurantes tienen horario de atención tanto al mediodía como a la noche, en muchos casos, incluso los clientes del mediodía se repiten a la noche, sin embargo, las necesidades de los mismos varían de un horario a otro. Personalmente aconsejo tener un menú adecuado a cada horario. Estos tendrán en cuenta las necesidades y expectativas de cada tipo de cliente.

### **Equipamiento y utensilios.**

Dependiendo del momento en que veamos el restaurante deberemos tener en cuenta lo siguiente:

- 1) Si estamos desarrollando un emprendimiento nuevo, el menú condicionará el equipamiento que debemos adquirir.
- 2) Si estamos modificando el de uno existente, el equipamiento condicionara el menú.

Dicho en otras palabras no debemos comprar equipamiento ni utensilios innecesarios.

### **Mano de obra**

Similar al concepto anterior, debemos analizar cuales son nuestras fortalezas en cuanto a la producción de los alimentos, aprovechando las virtudes de nuestro personal. Es decir, debemos asegurarnos en que tipo de platos se especializa nuestro personal de cocina y a partir de ella desarrollar el menú. También es una llamada de atención para evaluar la necesidad de capacitación.

Conclusión:

Como verán hemos repasado solo algunas características importantes que debemos considerar a la hora de planificar nuestro menú. Aspectos que tienen que ver esencialmente con el aspecto comercial del negocio.

Debemos evitar la tendencia inicial de tomar ligeramente la elaboración del menú ya que de lo contrario nuestra oferta comercial e incluso la identidad misma del establecimiento, sea puesta en juego.

Sobre el tema queda mucho para hablar, las etapas de la elaboración, los considerandos económicos, la confección de los platos y hasta como lo damos a conocer a nuestros clientes, y serán tema de otros artículos.

Tengamos en cuenta que el menú es nuestro plan de producción y por lo mismo debemos tratarlo con suma importancia.

Jorge Ramallo

Consultor de Restauración en Argentina