

### “En búsqueda de restaurantes de turismo de negocios: Asador Castellano Chiapas”

Por: Antonio Montecinos

Hoy vamos a narrar la experiencia que tuve en este tradicional Restaurante ubicado en Boulevard Belisario Domínguez No. 2320 (interior), teléfono 60 290 00, Tuxtla Gutiérrez Capital del Estado de Chiapas al cual amo por las hermosas cosas que ha brindado a México y a mi en lo personal y profesional.

#### *I. Experiencia externa: comunicación del concepto y promesa de marca*

1. **Comunicación adecuada del concepto al cliente:** Es un restaurante que no paga mucha publicidad gracias a la gran promoción que tiene de boca en boca por el prestigio ganado entre los diversos sectores, políticos y sociales del estado. Sin embargo tienen una portada de página web incompleta en [www.asadorcastellano.com.mx](http://www.asadorcastellano.com.mx) lo cual es una pena pues podría canalizar nuevos clientes. El Restaurante se encuentra a unos 20 metros del Boulevard por lo cual cuando no se conoce hay que tener cuidado para no pasar la calle donde se entra al estacionamiento el cual es seguro.

#### *II. Experiencia integral física o momento de la verdad: flujo de llegada y despedida*

1. **Procedimiento de reservación:** No hicimos sin embargo nos recibieron de una manera amable.
2. **Servicio de valet parking:** Amable, seguro y rápido y te dan la opción de estacionar tu el coche.
3. **Recepción:** Nos recibió un mesero muy agradable que nos llevo a una mesa con buena vista donde rápidamente nos pusieron muebles porta bolsas para las damas y porta saco para los caballeros. Al entrar al restaurante lo primero que se observa es una pequeña cava de vinos, su decoración es muy austera típico de los restaurantes Españoles, el montaje de la mesa muy sencillo y elegante cuya mantelería y servilletas eran totalmente blancos.
4. **Servicio de mesa:** Inmediatamente nos tomaron los aperitivos y nos mostraron los menús resaltando la especialidad de la casa que es el cochinito estilo Segovia y la variedad de platillos de corte internacional como las pastas. Me llamo la atención lo alto de los precios de las tapas tradicionales como los callos madrileños o el pulpo a la gallega sin embargo teníamos antojo de los mismos y los pedimos junto con el cochinito y una pasta a la carbonara. Nos ofrecieron la carta de vinos la cual sin ser muy extensa cubre la variedad requerida con vinos de al menos 5 países y por supuesto los de origen mexicano, nos sugirieron un Protos 2004 de muy buena calidad y costo-beneficio por un poco mas de \$500.00. Cuando nos sirvieron las “tapas” me impresiono lo abundante de las mismas y por ende la justificación del precio, no me quise quedar con la duda y pregunte al gerente el Sr. Antonio Nieto el por que esa variación de ración, explicándome que se habían adaptado a la plaza que demandaba grandes porciones y que en caso de que algún cliente no estuviera conforme con estas, le servían otra por el mismo precio para que se fuera contento, muy satisfecho y regresara pronto. Todo lo que comimos cumplió nuestras expectativas pero el cochinito estuvo delicioso y en el punto exacto de crujiente que lo pedimos, por falta de tiempo no pedimos postre ni digestivo. Deseo resaltar el servicio del mesero que sin ser espectacular fue profesional, con sentido de anticipación y discreto.
5. **Instalaciones y servicios de turismo de negocios:** La señalización es correcta aunque solo en español, cuentan con el salón Quijote hasta para 40 personas con <<entrada independiente>> el cual esta perfectamente equipado con cañón proyector, pantalla, *WiFi*, bocinas, baños y se puede obscurecer totalmente Esta diseñado para que los ejecutivos trabajen y puedan comer ahí también, de hecho cuentan con un timbre inalámbrico para que el mesero que atiende no este adentro todo el tiempo lo cual da privacidad al grupo y permite al colaborador realizar otras actividades cerca del salón. Este nicho de mercado genera un gran porcentaje de ingresos al restaurante por su frecuencia y alto cheque promedio y por ser uno de los pocos restaurantes especializados en ¡Turismo de Negocios!
6. **Cobro de cuenta y despedida:** seguro, rápido, despedida cordial en la puerta sin embargo para no variar inexistente la tercer *Experiencia postservicio: frecuencia, lealtad y valor de marca.*

Antonio Montecinos es Director General del CEGAHO  
Actualmente cursa el grado de Doctor en Turismo, en España  
Profesor de Universidades de prestigio en México y España  
Juez internacional en campeonatos de Capitanes de servicio  
Director del Concurso Capitán de Restaurantes Siglo XXI, México  
Mayores informes en: [www.cegaho.com.mx](http://www.cegaho.com.mx)