



### RESTAURANTE TURISTICO Y DE NEGOCIOS

- *“México ocupa actualmente el octavo lugar a nivel nacional en visitantes extranjeros con mas de 20 millones recibidos en el 2006. Según datos de CANIRAC, uno de cada 3 restaurantes tiene que ver de manera directa o indirecta con el turismo y sin embargo no existe una clasificación o distintivo que avale que el establecimiento tiene la infraestructura y las competencias de servicio para satisfacer este mercado tan importante.”*

*Por: Antonio Montecinos*

Queridos lectores gourmet, con este artículo iniciaremos el nivel de especialización en los restaurantes. Una de las tipologías más importantes es la del turismo ya que México ocupa actualmente el octavo lugar a nivel nacional en visitantes extranjeros con más de 20 millones recibidos en el 2006. Según datos de CANIRAC, uno de cada 3 restaurantes tiene que ver de manera directa o indirecta con el turismo y sin embargo no existe una clasificación o distintivo que avale que el establecimiento tiene la infraestructura y las competencias de servicio para satisfacer este mercado tan importante.

Con la finalidad de aportar herramientas útiles al sector y conocimientos adecuados para poder evaluar este tipo de restaurantes, a continuación complementaremos los puntos de evaluación ya señalados en el primer artículo de esta sección:

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

##### a. Comunicación adecuada del concepto al cliente

-Página web con descripción detallada de dirección, mapa y referencias de localización, teléfono con número 1800, página web en inglés y español al menos, con sistema de reservaciones *on line*, pago en línea (e-commerce ver [www.comidomi.com](http://www.comidomi.com)) venta de certificados y correo electrónico de contacto *On line*.

-Medios adecuados a los diversos nichos de mercado *on line*

\*Tener presencia en portales especializados [www.restaurantesdemexico.com.mx](http://www.restaurantesdemexico.com.mx) [www.opentable.com](http://www.opentable.com) y generales como [www.google.com.mx](http://www.google.com.mx) [www.yahoo.com.mx](http://www.yahoo.com.mx)

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

- a. Todos los colaboradores en el ciclo del servicio deben hablar inglés culinario al menos un 60%, tener cultura general y turística ya que se convierten en <<embajadores del país>>.
- b. Los menús, así como todos los letreros de especialidades, promociones y señalización del restaurante deben estar en inglés.
- c. El capitán y meseros deben tener un profundo conocimiento en inglés del concepto, platillos, bebidas, vinos, especiales de la casa y sobre todo en términos y modismos gastronómicos.
- d. Instalaciones adecuadas para hacer negocios como internet inalámbrico (WiFi), conexiones de luz en las mesas para las lap top (es muy incomodo conectarse en ¡los estenes de servicio!), que el capitán este capacitado para auxiliar al cliente con la clave de acceso (password), impresora a disposición del cliente por si quiere corregir un documento. Debe contar con salones de al menos 10 personas que cuenten con cañón proyector, pantalla, rotafolio, aire acondicionado, reguladores de luz para obscurecerlo totalmente, control de musica ambiental independiente, y estén de servicio con el equipo necesario como enchufes multifuncionales.

#### 1.1.3. *Experiencia postservicio: frecuencia, lealtad y valor de marca*

- a. Obtener comentarios, así como los datos del cliente pues es seguro que si recibió un servicio profesional en su faceta de negocios y turismo ¡recomendara al restaurante con sus colegas, familiares y amigos que en un futuro vengan a México!

En la próxima edición evaluaremos uno de los restaurantes de esta categoría que esta causando sensación en la Ciudad de México.

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  
Director del Concurso Capitán de Restaurantes Siglo XXI, México