

MASTERCLASS: EXPERIENCIA CLIENTE RESPUESTAS A TUS PREGUNTAS

CON **LORENZO ANTINORI, FABRIZIO
CANNIZZARO & EMILY DOHERTY**



1. ¿CÓMO PODEMOS INNOVAR SIN CONFIAR EN RECURSOS “DE MODA” QUE ESTÁN SATURADOS Y SEAN CAROS?

La innovación consiste en ser curioso y mirar las cosas desde un ángulo diferente. Hay algunas cosas a considerar:

- ¡Sigue sólo una tendencia si es algo que te representa! Si la tendencia es derrochadora, es posible que esto no se corresponda con tus valores fundamentales.
- Visitar y experimentar otros bares te ayudará a conocer las historias detrás de los diferentes conceptos del bar, ya sea el interior o el menú de cócteles.
- Una vez que sepas qué más hay disponible, te corresponde experimentar, ya sea una nueva receta o una presentación de tus servicios.



2. ¿CUÁLES SON LOS PUNTOS CLAVE A TENER EN CUENTA AL CREAR TU PROPIO CÓCTEL DE AUTOR Y CÓMO EQUILIBRAR LA RECETA??

Es importante hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Qué tipo de sabor quiero lograr?
- ¿Qué estilo de bebida quiero recrear?

Puedes utilizar recetas de cócteles clásicas como base y desarrollar tu firma a partir de ahí, buscando siempre el equilibrio. A continuación se ofrecen algunos consejos importantes para hacerlo:

- Investiga combinaciones de sabores y aprende más sobre ingredientes botánicos y técnicas para extraer los sabores.
- Cuanta más experiencia tengas detrás de la barra elaborando diferentes cócteles, más natural te resultará.
- El sabor equilibrador es intercambiable, varía según la persona y de cultura a cultura. Por ejemplo, un cóctel bien equilibrado para los clientes de Hong Kong puede no resultar atractivo para los clientes de Toronto.
- Siempre es útil probar tus cócteles con diferentes especificaciones y pedir la opinión de los demás.

BAR ACADEMY



3. ¿CÓMO SE DESARROLLAN NUEVAS FORMAS DE ATRAER NUEVOS CLIENTES Y CÓMO SE CONECTA CON SU PÚBLICO?

Las redes sociales son el método más fácil y rápido para atraer nuevos clientes a tu local. Crear contenido estéticamente agradable, mostrar su mejor oferta y tener mensajes consistentes seguramente conectará con la audiencia.

Una vez que hayas logrado que el cliente atraviese tus puertas, ¿cómo te aseguras de que regrese? ¡Evoluciona tu oferta! Puedes hacerlo a través de tu carta de cócteles, colaboraciones especiales o eventos únicos con personas con ideas afines (por ejemplo, bartenders, chefs). Esto te proporcionará contenido nuevo y potente para las redes sociales y, por lo tanto, colocará tu lugar ante los ojos de su público objetivo.



4. ¿CÓMO EQUILIBRAR LA EXPERIENCIA CON EL PRECIO DE TUS SERVICIOS? ¿AÚN PUEDES DISFRUTAR DE UN CÓCTEL BIEN HECHO COMO CLIENTE SI ES UN SERVICIO CARO?

La estrategia de precios puede ser complicada, pero los clientes están dispuestos a pagar por experiencias de alta calidad. Se trata de ser honesto con tus clientes: muéstrales por qué ciertas bebidas tienen precios en determinados puntos. Por ejemplo, un servicio con una guarnición explosiva o uno que utilice ingredientes muy caros..



5. ¿ES IMPERATIVO TENER CONOCIMIENTOS DE CÓCTELES CLÁSICOS PARA CONVERTIRSE EN UN GRAN BARTENDER?

En definitiva, es fundamental dominar los clásicos, ya que forman la base de todos los grandes cócteles. Por ejemplo, puedes aprender cómo se equilibra un cóctel observando los conceptos básicos de un servicio de larga duración como un Old-Fashioned..



6. ¿PUEDES RECOMENDAR ALGUNOS LIBROS QUE TE AYUDARON A APRENDER SOBRE EL MARIDAJE DE INGREDIENTES?

The Flavor Thesaurus es un gran libro: ayuda con combinaciones de sabores, frutas de temporada, combinaciones de alimentos y más. También puede resultar útil consultar una variedad de libros de cocina para aprender cómo combinan los sabores en ciertos platos y cómo complementar estos sabores con un cóctel. Liquid Intelligence es otro libro que recomendaríamos para inspirarnos y crear recetas de cócteles.

BAR ACADEMY



7. ¿QUÉ PREGUNTAS LE HARÍA AL DUEÑO DEL BAR ANTES DE PLANIFICAR SU ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO DE VENTAS?

Hacer muchas preguntas es esencial para tu crecimiento personal, ayudando así al negocio a largo plazo. Las áreas clave a determinar serían el desempeño del año anterior y cualquier aprendizaje, las metas para el año y los presupuestos disponibles.



8. DANOS UN EJEMPLO DE UN PROBLEMA COMÚN EN EL NEGOCIO DE BARES Y ¿CÓMO LO MANEJAS?

Cada bar es diferente, pero parece que hay un problema común en todos los ámbitos cuando se trata de comunicación desde arriba hacia abajo y falta de participación del personal. Tener un mensaje y unos valores fundamentales es muy importante, pero si no se lo comunica al personal, o si no se sienten involucrados en el proceso, pueden surgir problemas. Es importante realizar capacitaciones y reuniones periódicas del personal para garantizar que se aborden todos los problemas y que todos estén alineados.



9. ¿CÓMO GESTIONAS LAS MARCAS QUE TIENEN MAL RENDIMIENTO Y QUÉ ES EL SERVICIO AL CLIENTE?

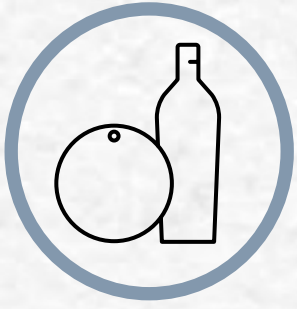
La "ingeniería de menús" nos permite comprender las tendencias y el rendimiento de los elementos del menú; ya sean cócteles o comida. Si alguno de nuestros artículos no funciona, intentamos comprender el motivo. ¿Es una cuestión de precio o tal vez esa marca no encaja en nuestro programa de bebidas? Una vez que entendemos el problema, tomamos medidas. Esto también podría incluir cambiar esa marca por otra.

Servicio al cliente significa estar listo para hacer un esfuerzo adicional por nuestros huéspedes y una actitud de "puedo hacerlo".

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

.....
R A I S E T H E B A R



10. ¿PUEDES COMPARTIR TU PEOR SITUACIÓN CON UN CLIENTE MIENTRAS TRABAJAS EN EL BAR? ¿CÓMO MANEJASTE ESA SITUACIÓN?

Manejar a los clientes ebrios puede ser un desafío. Nosotros, como operadores, somos responsables de garantizar la seguridad en el local y también la seguridad individual de nuestros clientes. Ante un caso de cliente en estado de ebriedad, es clave gestionar la situación de forma responsable. Tienes un equipo a tu alrededor, asegúrate de buscar apoyo mutuo. Las barreras del idioma a veces también pueden ser difíciles, especialmente con mucho ruido dentro del lugar, por lo que es importante escuchar y pedirle al cliente que repita si no estás seguro. Esto minimizará los errores y aumentará las posibilidades de tener un cliente satisfecho.



11. ¿QUÉ PIENSAS DEL CÓCTEL DEL MES EN TÉRMINOS DE RENTABILIDAD?

Esta es una excelente manera de aumentar la rentabilidad al despertar el interés y la curiosidad de los clientes por una nueva oferta. También es una buena oportunidad para crear colaboraciones con marcas importantes que podrían ofrecer buenos precios.



12. QUÉ SABORES SERÁN POPULARES PARA LOS CLIENTES EN 2023?

A menudo es difícil de predecir y, en ocasiones, puede ser un proceso costoso a la hora de pronosticar tendencias, ya que es posible que no siempre resulten como se esperaba. Las tendencias también pueden variar de un país a otro, por lo que es difícil estandarizar alguna tendencia en particular. Sin embargo, recientemente hemos visto un aumento en la popularidad de las bebidas saladas. Además, los clientes estarán más dispuestos a probar nuevos sabores y se sentirán atraídos por los ingredientes orgánicos locales.