



PRIMEROS PASOS PARA IMPULSAR LA PRESENCIA DIGITAL DE RESTAURANTE MARÍA CRISTINA

CASO DE ÉXITO SOBRE CÓMO AMPLIAR EL RECONOCIMIENTO DE MARCA DE UN NEGOCIO DE HOSTELERÍA LOCAL

RESTAURANTE MARÍA CRISTINA



Microempresa - sector turístico - hostelería y restauración



Localización: Calle Menéndez Pelayo, 1 34001 Palencia



Análisis situación: Índice de intensidad digital muy bajo

INDICE DE INTENSIDAD DIGITAL * // MUY BAJO

Más del 50% de los empleados utilizan computadoras con acceso a Internet para fines comerciales	✓	Tener CRM ³	✗
Paquete de software ERP ¹ para compartir información entre diferentes áreas funcionales	✗	Comprar servicio de Cloud Computing sofisticados o intermedios (2021)	✗
La velocidad de descarga máxima contratada de la conexión a Internet fija más rápida es de al menos 30 Mb/s	✓	Cualquier uso de Inteligencia Artificial	✗
Ventas web más del 1% de la facturación total y las ventas web B2C más del 10% de las ventas web	✗	Compra de servicios de Cloud Computing básicos utilizados a través de internet	✗
Cualquier uso de la tecnología de IoT ²	✗	Ventas de comercio electrónico de al menos 1% de facturación	✓
Cualquier uso de red social	✗	Uso de dos o más redes sociales	✗

* Índice Intensidad Digital: Resumen del modelo de evaluación de índice de intensidad digital validado por ICE de la Junta de Castilla y León.

¹ ERP: Sistema de software para la planificación de recursos empresariales de un negocio.

² Tecnologías IoT: Internet de las cosas, se refiere a la red colectiva de dispositivos conectados y a la tecnología que facilita la comunicación entre los dispositivos y la nube.

³ CRM: Sistema de software para la gestión de las relaciones con los clientes.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

ÍNDICE INTENSIDAD DIGITAL MUY BAJO
NECESIDADES DETECTADAS

01// INFRAESTRUCTURA DIGITAL

► Presencia en internet

- No cuenta con **página web**
- No cuenta con **redes sociales**
- Si cuenta con perfil de empresa **Google My Business**
- Presencia en **plataformas online** turísticas y de hostelería de terceros
 - Tripadvisor
 - Minube
 - CartaMenú
 - Gastroranking y otros
- **Gestión de reservas** no digitalizada a través de:
 - Teléfono
 - Correo electrónico
- Si realiza campañas de **publicidad y acciones promocionales** puntuales (online y offline)
- Si dispone dispositivo **TPV** (Terminal Punto de Venta) en su establecimiento pero no está conectado a ninguna plataforma digital



02// SISTEMAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- El **papel** es una de sus principales herramientas de trabajo
 - Gestión de inventario de forma manual
 - Servicio de atención al cliente
- Puntualmente uso de **herramientas ofimáticas** (Office365) para:
 - Gestionar base de datos clientes y otras operaciones de forma manual (no digitalizada) // no usa estos datos para mejorar la experiencia del cliente o tomar decisiones.
- No dispone de **software específico** para gestionar las reservas de su negocio digitalmente.
- No utiliza herramientas colaborativas o **servicios en la nube** para almacenar y compartir información.
- No software para **análisis de datos** o sistema Business Intelligence (BI)
- No usa ningún sistema o software específico para gestionar las reservas de su negocio digitalmente.
- No utiliza **herramientas de gestión financieras** (contabilidad, factura electrónica, etc.).



04// TALENTO DIGITAL

- No cuenta con ningún **plan de formación** para mejora de competencias digitales
- No cuenta con **servicios TIC** propios o externalizados
- Si realiza una **evaluación de las competencias del personal** para identificar y mejorar las carencias de sus competencias



03// SEGURIDAD DIGITAL

- Realiza **copias de seguridad** periódicas
 - Puntuales (servicios subcontratados)



ACCIONES

01 // PÁGINA WEB

CREACIÓN NUEVA PÁGINA WEB

Desarrollo de **sitio web** profesional y visualmente atractivo:

- Dedicado a recomendaciones y consejos sobre **recetas culinarias** tradicionales y saludables
- Incorporación de **nuevo logo** para ampliar el reconocimiento de su marca de hostelería:
 - Elemento diferenciador para destacar la clave del éxito de su negocio: la cocina tradicional
 - Representa visualmente los valores de la marca
 - Ofrece valor añadido (nutrición y sabores saludables tradicionales)
- Planificación de una **estructura web eficiente** para optimizar la navegación del usuario
- **Optimización del contenido** la web e incorporación de palabras clave para mejorar el posicionamiento del restaurante y la experiencia del usuario



RESULTADOS

RESULTADOS ACCIÓN 01 //

- Refuerzo de la **imagen y de la identidad corporativa** de Restaurante María Cristina
- Mejora del posicionamiento como establecimiento de **hostelería de cocina tradicional**
- Mejora de la **visibilidad online** del establecimiento
 - Optimización en la navegación web de la nueva página:
 - Estructura sencilla e intuitiva

02 // GOOGLE MY BUSINESS

OPTIMIZACIÓN PERFIL EMPRESA GOOGLE MY BUSINESS

Ampliación y utilización de todos los recursos que ofrece la plataforma:

- Optimización por **palabras clave** y categorías
- Incorporación de **imágenes de calidad**
- Descripción detallada de **servicios y productos** del restaurante (horarios, vías de contacto)
- Incorporación del **enlace** a la nueva web
- **Ubicación** (vinculada a Google maps)



RESULTADOS ACCIÓN 02 //

- Mejora en un 10% de la **presencia digital** a nivel local (mayor visibilidad online en los resultados de búsqueda locales)
- Mejora de **reputación online**:
 - Aumento interacción con los clientes (reseñas, apartado de preguntas y respuestas, etc.)
- Posibilidad de lanzar **promociones online** y publicar actualizaciones para llamar la atención de clientes potenciales e impulsar la interacción con los ya existentes

RETOS TÉCNICOS Y ADAPTATIVOS

Reto técnico superado con éxito

- ✓ Encontrar un **proveedor tecnológico local** que se ajustara a las necesidades específicas demandadas..

Reto técnicos en proceso

- ✓ **Reducción del consumo de papel** a través de un gestor documental en la nube con conexión al correo electrónico, retirando de forma considerable el uso de papel.



FACTORES CLAVE DEL ÉXITO

Recetas

La creación de una web dedicada a **recetas culinarias saludables** puramente tradicionales ha sido clave para reforzar la identidad de la marca



TESTIMONIO

CRISTINA RODRÍGUEZ
REPRESENTANTE DE RESTAURANTE MARÍA CRISTINA

"Nuestros próximos pasos serán intentar **reducir de forma importante el consumo de papel**, es algo en lo que estamos muy concienciados."

"Contamos con un buen modelo de negocio, pero también somos conscientes de la importancia de la digitalización. Nosotros hemos empezado con **pequeñas acciones para intentar actualizar el negocio** y hacerlo más independiente, libre de contrataciones externas"