

# Ventajas de utilizar las plataformas de reservas para restaurantes



Jorge de la Cruz  
GASTROMARKETING

@jcm2316

## Ventajas de utilizar las plataformas de reservas para restaurantes

---

Plataformas de reservas

### **¿Es rentable utilizar plataformas de reservas?**

Plataformas de reservas

La hostelería, en general, es un sector bastante tradicional que desconfía de las nuevas tecnologías.

Como pueden ser las herramientas o aplicaciones que les pueden ayudar a obtener mejores resultados o conseguir una mayor eficacia en el funcionamiento del día a día.

Pero aún no ven muy claro cual es su beneficio.

Poco a poco las van descubriendo e implementando en sus negocios tras comprobar sus bondades.

Pero aún falta mucho para llegar a un nivel digamos optimo de digitalización y ganar en eficacia.

Los establecimientos de hostelería tienen la posibilidad de utilizar herramientas de gestión de reservas que proporcionan resultados más o menos

interesantes dependiendo de las características del negocio.



#### Plataformas de reservas

Unas de estas herramientas son las muy conocidas «El Tenedor» y «TripAdvisor», que pertenecen a la misma empresa, Restaurantes.com o el más exclusivo «ClubKviar» entre otros.

Algunas otras plataformas están especializadas en descuentos para diferentes sectores y productos y cuyo interés se basa en ofrecer una oferta muy llamativa.

Generalmente atraen a un público que no suele resultar de interés, ya que no suelen ser recurrentes y por tanto no hay posibilidad de fidelizarlos.

Me voy a centrar en las que están especializadas en el sector de la hostelería que por sus resultados son más interesantes para el empresario, como la anteriormente citada «El Tenedor» o «Restaurantes.com»

Pero no todo el monte es orégano, indudablemente tienen sus ventajas pero también sus inconvenientes, los cuales han hecho decidir a algunos empresarios renunciar a estar presentes en dichas plataformas.

Paso ahora a describirte sus ventajas e inconvenientes con el fin de que puedas tomar la mejor decisión.

## Características de este tipo de plataformas

Normalmente son plataformas en las cuales los establecimientos pueden suscribirse para de esa forma mostrar su negocio, su situación en el mapa, su local, lo que hacen y también las posibles ofertas cuando les interese.

Pueden mostrar sus productos y su carta de precios, con lo que se están dando a conocer a los usuarios de dicha plataforma.

En función del número de usuarios resultará más interesante o no, ya que determina su posible alcance.

Las dos mencionadas anteriormente tienen un gran alcance de usuarios y siguen creciendo.

Dependiendo de la misma, la suscripción puede tener un coste, aunque este depende más de los servicios que se utilicen dentro de la gama que la plataforma te ofrece.

Esta serie de servicios pueden resultar en su conjunto muy interesante para muchos establecimientos, pero el principal es la gestión de reservas, lo que las hace más atractivas.



## **Ventajas de utilizar las plataformas de reservas**

### **– La visibilidad**

Una de sus principales ventajas es la visibilidad que le proporciona a los negocios que participan.

Hay que tener en cuenta que en la actualidad las plataformas de este tipo más representativas tienen un gran número de usuarios, algunas incluso a nivel

mundial, sobre todo en las grandes ciudades.

Además van creciendo con el tiempo gracias a las ventajas que le ofrecen a sus usuarios.

Esta visibilidad se traduce en la posibilidad de llegar además a personas que están de paso o de vacaciones.

O simplemente son personas de zonas o poblaciones próximas que gustan de moverse para descubrir nuevas propuestas de las que disfrutar.

Probablemente no descubrirían tu negocio si no está en la avenida principal o han tenido referencia previa de ello.

Normalmente este tipo de plataformas tienen conexiones con otras similares con lo que se aumenta aún más el alcance.

## – La sencillez de uso

Los clientes se acostumbran a utilizar una sola aplicación y con ella acceden a todos los establecimientos disponibles y sobre todo, a la información que se les ofrece.

Esto facilita el poder descubrir otras propuestas interesantes que no están al alcance descubrirlas por otros medios

En el caso de «El Tenedor» la sencillez de su interfaz permite a los usuarios menos digitalizados utilizarla para hacer sus reservas.

Gracias a ello se aumenta el número de usuarios, como pueden ser las personas mayores menos familiarizadas con este tipo de herramientas.

Y sin embargo, son un nicho de mercado interesante, ya que tienden a reservar en mayor medida que otros segmentos.

Por lo tanto, aumentas aún más la visibilidad de tu negocio.

¿No sabes por **dónde** empezar?

Los más **RESERVADOS** | Plan Redondo | TOP DESCUENTOS | CON AMIGOS +10 COMENSALES | últimas TENDENCIAS

Restaurante	Plan Redondo	Puntuación	Opiniones
Al Natural	20€ pax	7,8	272 Opiniones. "Fuimos por primera vez a un vegetariano, y la..."
El Rancho Asador Argentino	De 30€ a 40€	8,2	517 Opiniones. "La comida fue exquisita, además el trato fue..."
El Ingenio de Cervantes	25€ pax	7,8	436 Opiniones. "Sitio acogedor, comida muy rica, sobretodo la..."
Korgui	De 40€ a 50€	7,9	741 Opiniones. "Un sitio perfecto para cenar en pareja. lo..."

## **- Los comentarios y opiniones**

Una de las ventajas para los usuarios es poder acceder a las opiniones y comentarios de otros clientes.

Una fuente de información de la que nos solemos fiar en gran medida todos los usuarios.

Esto tiene dos caras para el empresario, por un lado, al facilitar más información del negocio, el posible cliente tiene más posibilidades de decidirse por dicho establecimiento, ya que las opiniones de otros clientes genera más confianza.

Pero también puede acceder a una información que puede hacerle cambiar de opinión en el caso de que dicho negocio no tenga opiniones favorables en su mayoría.

No hay que tenerle miedo a las opiniones.

Son una excelente fuente de información para rectificar lo que no funciona o está equivocado.

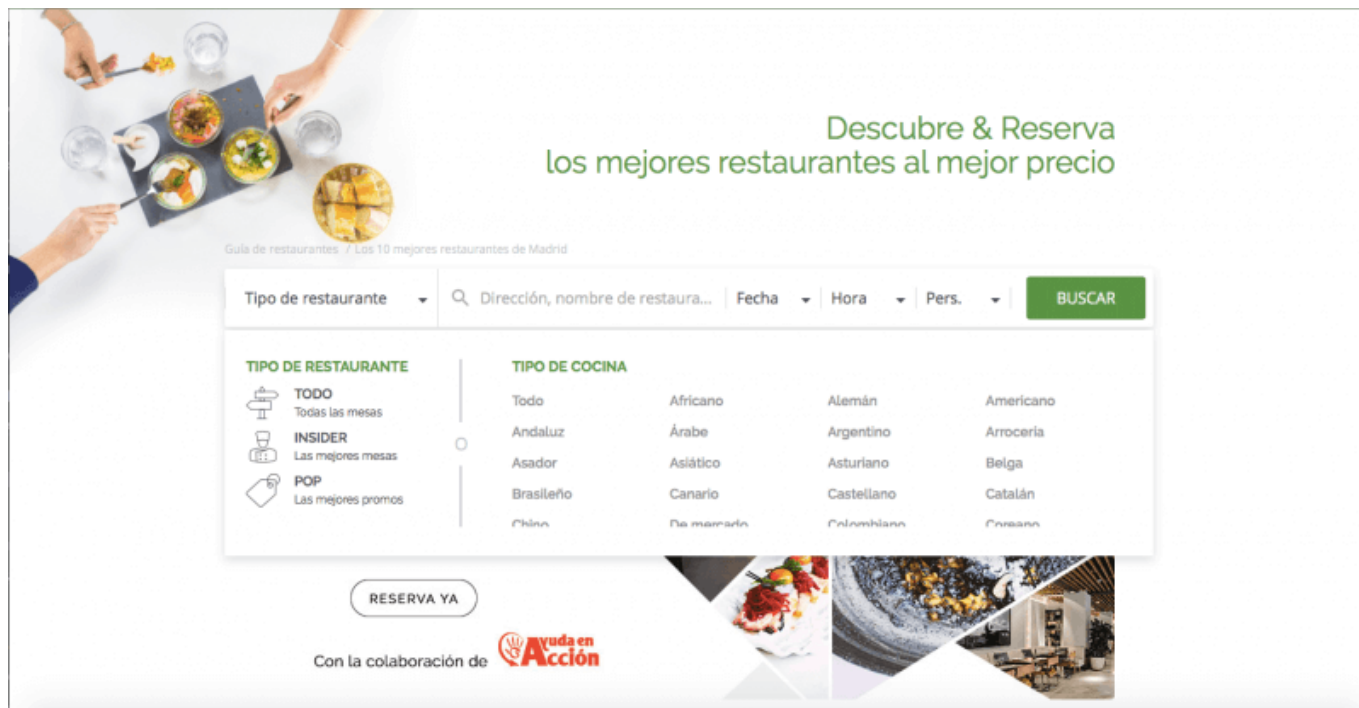
Pero esto puede ser una razón que eche atrás a algún empresario a la hora de estar presente en dichas plataformas.

Desde luego sería una razón equivocada.

Yo soy un ferviente partidario de ofrecerle al cliente la mayor información posible para que pueda hacerse una idea real de lo que se va a encontrar cuando llegue al establecimiento.

El cliente podrá decidir mejor si la oferta le encaja o debe optar por otra propuesta.

Pero si se decide, las posibilidades de satisfacer al cliente serán mucho mayores.



## – La gestión de las reservas

La otra gran ventaja es la gestión de las reservas que puede realizar el empresario ya que puede configurarlas de la forma que crea más conveniente.

Al fin y al cabo son su principal función.

Y esto es importante ya que las promociones o los días a los que pueda acceder el posible cliente las decide el empresario cuando lo crea más interesante para su negocio.

Por ejemplo, puede aplicar las promociones para los días de la semana con menor afluencia de público.

O eliminar la posibilidad de hacer reservas en la plataforma en fines de semana.

Siempre según la conveniencia del negocio.

Con la gestión de las reservas en muchos casos va emparejado el servicio de confirmación de la misma que se le solicita al cliente bien sea a través de mensajes tipo SMS o bien sea a través de un email.

El cliente en este nuevo mensaje confirma si asistirá o no.

Esto es interesante ya que reduce el riesgo de la no presentación, que es una de los problemas que afectan a las reservas.

Estas plataformas te ofrecen posibilidades de insertar los motores de reservas en la página web que tenga el establecimiento o en su página de Facebook.

Más vías de captación de reservas utilizando el mismo sistema.

## Plataformas de reservas



### – La base de datos de los clientes

Otro punto interesante es la gestión de una base de datos.

Este tipo de plataformas te ofrece la gestión de la base que ellos generan.

Pero además, te ofrece una serie de servicios complementarios para usarla que

pueden resultar muy interesante.

Por ejemplo, comunicaciones con tus clientes para informarles de cualquier novedad o evento como pueden ser degustaciones.

O encuestas de satisfacción, que siempre merecen la pena realizarlas de vez en cuando, ya que ofrecen información de gran utilidad.

Realizar campañas de marketing a tus clientes para informarles de tu nueva carta, o de tus promociones especiales asociadas a un día determinado como puede ser el día de la madre, por poner un ejemplo.

También son interesantes las estadísticas de la actividad que realizan los clientes con relación a tu establecimiento.

Datos que te pueden ayudar a perfilar mejor la oferta y mejorar tus promociones para que sean realmente efectivas e interesantes para tu negocio.

[Las plataformas de reservas proporcionan a los establecimientos una visibilidad que en muchos casos resulta interesante y rentable Clic para tuitear](#)

#### **– Un servicio similar a una web**

En muchos casos, el mismo perfil abierto con estas herramientas pueden ser un sustituto de una web, en espera de un mayor crecimiento que haga que merezca la pena esta inversión.

Un medio bien posicionado para mostrar tu negocio de forma correcta.

No es lo mismo, desde luego, pero es un digno escaparate.

#### **– Servicio de apoyo**

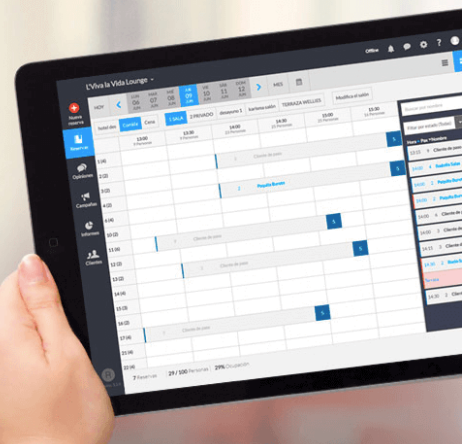
Otra de las ventajas es que te ofrecen un servicio de apoyo o soporte técnico para que le puedas sacar el mayor provecho a la herramienta y consigas los mejores resultados que siempre beneficia a ambas partes.

Que te proporcionen ideas nuevas de marketing siempre es algo útil que viene bien a cualquier negocio.



## Aumenta tus ingresos hasta un 30%

Ressbook es el sistema de gestión de reservas para restaurantes con el que podrás automatizar la gestión de las reservas y comunicarte directamente con tus clientes para que vengan más a menudo.

[SOLICITAR INFORMACIÓN](#)

## Inconvenientes de usar estas plataformas

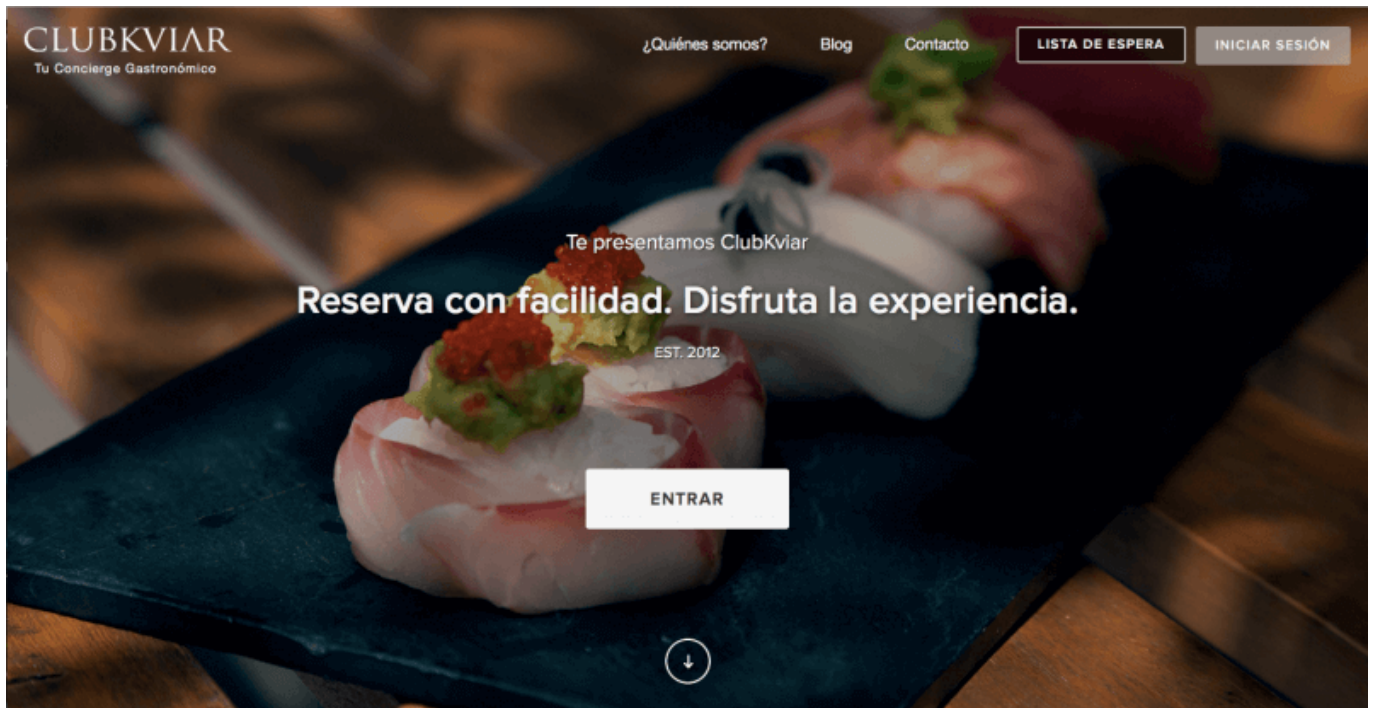
Como todos los servicios tiene su coste, algo que el empresario tiene que valorar en función de los resultados que se obtengan con su uso.

Aunque existen planes de inscripción gratuitos, sigue habiendo una comisión por cada comensal que realice una reserva a través de la plataforma.

En el caso de «El Tenedor», la comisión es de 2€ por comensal y los planes de suscripción varían desde la versión gratuita, al plan superior de 75 € mensuales.

En función de uno u otros se acceden a determinados servicios o no.

Si haces una promoción de un menú para un día determinado y a eso debes restarle los 2€ de comisión puede que la oferta ya no te sea rentable, por lo que hay que tener en cuenta este coste sin duda alguna.



## Algunos establecimientos no están conformes

La mayoría de los usuarios de estas plataformas se presentan satisfechos con el servicio y lo consideran de interés.

Sin embargo, existen empresarios que prefieren no estar ligados a una plataforma que presenta promociones y ofertas.

Ya que consideran que ofrecen una imagen negativa que no interesa a la imagen que quieren para su negocio.

Por lo general, una de las principales quejas que generan estas plataformas y más en el caso de «El Tenedor» son los 2 € de coste por cada comensal.

Ya que merma la rentabilidad sobre todo en el caso de propuestas más ajustadas de precio, como he comentado anteriormente, ya que el coste es el mismo independiente del coste del menú o de la oferta.

Establecimientos de prestigio utilizan este tipo de plataformas de forma habitual y les ayuda a la gestión adecuada de las reservas y de la disponibilidad.

Si bien es cierto que son de un nivel de precios más elevado y que por tanto, repercutir los 2€ no perjudica de la misma forma.

Considero que dependiendo de las circunstancias de cada negocio puede resultar interesante probarlo.

Ver los resultados que se obtienen, sobre todo por el factor visibilidad, que creo es muy interesante.

Empezar poco a poco y si funciona, aumentar las prestaciones, pero al menos comprobar el aumento de visibilidad que recibe tu negocio.

Que estas plataformas pueden ser herramientas rentables lo demuestra el interés de Google por incorporar este servicio en Google My Business a través de Google Maps

Plataformas de reservas

Tal vez te puede interesar:

[El Tenedor duele cuando pincha](#)

[Las ventajas de estar en El Tenedor y TripAdvisor](#)

[Lo que hay detrás de El Tenedor](#)

[Cómo conseguir más visibilidad para tu restaurante](#)

Plataformas de reservas

---

¿Cuál es tu opinión acerca de utilizar este tipo de plataformas para tu negocio?

¿Las estás utilizando ya? ¿En ese caso, cuál consideras que es su gran ventaja?

Tu opinión es interesante para todos