



Camarero **10**

CASO DE ÉXITO

CASO DE ÉXITO

DIGITALIZACIÓN EN HOSTELERÍA: YAKK & GRILL

RESUMEN

Yakk & Grill es un restaurante pionero en la digitalización, desde su apertura en plena pandemia durante el 2020 apostó por el uso de herramientas tecnológicas para mantener su gestión bajo control.

Una app de pedidos desde la mesa para disminuir el contacto con el cliente, un monitor de cocina para recibir los pedidos de forma automática y disminuir los paseos de los camareros, una web de pedidos delivery para apostar por el reparto a domicilio.

Esta innovación no sólo ha hecho que Yakk & Grill hayan conseguido superar con creces el fatídico 2020, sino que a día de hoy son unos de los restaurantes fast food más laureados de Murcia.

BREVE INFORMACIÓN

El restaurante Yakk & Grill es un **novedoso negocio de hostelería** fast food que se encuentra ubicado en la localidad de Yecla en Murcia. Este local fue inaugurado en agosto del 2020 y se caracteriza por seguir una estrategia enfocada hacia un claro concepto **“custom burgers and meat”**.

La clave de este restaurante se basa sobre todo en la capacidad de que los clientes puedan diseñar su propia hamburguesa, es decir, desde Yakk & Grill ponen a disposición de los consumidores un **menú digital con infinidad de ingredientes** en donde podrán seleccionar aquellos que más les gustan y crear sus hamburguesas soñadas. Porque aquí no se trata de elegir una hamburguesa cualquiera, sino de hacer llegar a los clientes la **hamburguesa que desean** en cada momento.

Pero, además en Yakk & Grill también disponen de una **amplia y variada carta** apta para todos los gustos compuesta de diversos entrantes, sándwiches, costillares a la brasa con diferentes salsas, ensaladas para los clientes más fit y exquisitos postres que les hace ser un **restaurante ideal** para cualquier reunión familiar, con amigos e incluso una comida de trabajo.

Sin duda, Yakk & Grill es un **restaurante fast food icónico** que se debe visitar en la región de Murcia ya que, además de su increíble oferta gastronómica también dispone de una cuidada estética, tanto en lo referente a su mobiliario y decoración como a su identidad de marca.



¿Qué hace a Yakk & Grill especial?

Uno de los aspectos que pueden resultar más atractivos para los clientes, es sin lugar a dudas, su *metodología de trabajo* unido a las herramientas digitales que se pueden encontrar en Y & G y que hacen que todos los procesos de gestión, pedido y entrega se efectúen de una forma *mucho más rápida y eficaz*.

¿Por qué elegir Yakk & Grill?

Siempre es la mejor opción, un *restaurante que deja huella* a todos aquellos que lo visitan ya que presenta una gran cohesión entre todos los elementos que conforman el local y, además, poco a poco se va construyendo una *marca reconocible* y muy potente.

PROBLEMÁTICA

Con Yakk & Grill nos encontramos como principal problemática que era un **restaurante nuevo que buscaba destacar** dentro del servicio “fast food” en Yecla – Murcia, tenían una idea muy clara de qué es lo que buscaban, **apostar por la gestión digital** como seña clave para su negocio.

Su modelo de negocio se centra en la **personalización y la rapidez** como principal incentivo de venta abogando siempre por una amplia calidad del servicio. Desde Yakk & Grill buscaban **destacar y diferenciarse de sus competidores** apostando por invertir en la mejora de la experiencia de cliente, haciendo que su local se rigiera por un mecanismo innovador y único.

La directiva de Yakk & Grill quería transformar su proyecto en un **auténtico restaurante digital** en donde todas las estancias se encontrarán totalmente interconectadas, y así lograr que toda la información fluyera rápidamente entre el personal. Con toda esta perspectiva sobre la mesa Yakk & Grill necesitaba contar con el respaldo de una **empresa digital especializada** que pudiera darle una solución global.

Tras varios meses de búsqueda de una empresa que pudiera aportarles todo lo que necesitaban, Yakk & Grill se puso en contacto con **Camarero10** y nos expusieron las necesidades específicas que precisaban para **alcanzar los resultados** respecto a la rapidez y el control.

Comenzamos su **proceso de digitalización completa** interconectando todas las salas de su restaurante por medio de monitores de cocina, app de pedidos desde mesa, tpv, web delivery...

Con esta **metodología digital** el restaurante se aseguraba una mayor rapidez en la gestión, mejor eficiencia en las tareas y mayor control en los resultados sobre todo estadísticos para conseguir ahorrar en tiempo, controlar ventas, disminuir mermas, controlar gastos y stock... Por lo tanto, era absolutamente necesario poder dar un **servicio ágil y de calidad**.



Interior del restaurante Yakk & Grill en Yecla (Murcia)

DESARROLLOS C10

En Camarero10 adaptamos nuestras **innovadoras herramientas digitales** al mecanismo de trabajo de Yakk & Grill para ayudarles a mejorar su día a día.

SOFTWARE TPV

En primer lugar, Yakk & Grill comenzó a utilizar nuestro **servicio profesional de software TPV** lo que les facilitaría la ejecución de las tareas del día a día y les haría disponer de una gran cantidad de **datos estadísticos** sobre ventas, servicios, aforo... para poder tomar decisiones estratégicas en base a resultados óptimos.

APP DE PEDIDO EN MESA

Para conseguir generarle a los clientes una **experiencia gastronómica novedosa** se llevó a cabo la creación de una app de pedidos en mesa, dicha app facilitaría que fueran los propios usuarios quienes efectuarán de forma digital los pedidos desde la mesa sin necesidad de ser atendidos por un camarero.

Cada una de las mesas del establecimiento contará con una tablet que integrará una **app personalizada** diseñada por nuestros desarrolladores en base a las necesidades que nos plantearon previamente desde el restaurante. La app desplegará la **carta del local de una forma interactiva**, los clientes

podrían realizar los **pedidos de forma automática**, la comanda se enviaría a cocina en donde los cocineros la visualizarían en una **pantalla digital**.

Desde la propia app la información se enviaría de forma digital y separada, es decir, las bebidas irían al tpv mientras que la comida entraría directamente a la pantalla de cocina. Por otro lado, con este proceso también ahorrarían tiempo en el cocinado ya que al recibirse **directamente en cocina** no sería necesario tener intermediarios, será el propio cocinero quien distribuirá los tiempos.

MONITOR DE COCINA

Otra de las herramientas digitales por las que se decantaron en el restaurante Yakk & Grill fue por el **monitor kitchen** para lograr digitalizar la cocina y generar una **comunicación 360°** entre sala y cocina. Los clientes efectuarán sus pedidos tanto en barra como en mesa, y sin necesidad de tomar una comanda de papel esta se enviaría de forma **automática** a la pantalla que se encontraría en la cocina.

Los chefs irán abriendo las comandas automáticamente una vez que aparezcan en la pantalla y gestionando los tiempos de cocinado. Sin duda, este mecanismo les ayudará a **organizar mejor los tiempos** y las tareas, a la par de evitar errores y dar una mejor atención a los clientes.





PÁGINA WEB DE PEDIDOS DELIVERY

Dada la situación tan extrema que la hostelería ha estado viviendo en los últimos meses con innumerables cierres en Yakk & Grill decidieron apostar por incorporar el servicio Delivery y Take Away para poder seguir abiertos. Nuestra **web de pedidos online** era una solución idónea dado que les permitía poder operar este servicio **sin tener que pagar comisiones extra** a apps de terceros como Glovo, Deliveroo, Uber eats...

En Camarero10 adaptamos nuestra página web de pedidos online a la estética tan original del restaurante haciéndoles una **página web visual a la par de funcional**. En ella los clientes podrían efectuar sus pedidos tanto a domicilio como a recoger en el local y realizar pagos seguros por medio de tarjeta de crédito.

La página web de pedidos (<https://yakkandgrill.camarero10.team/>) presenta un diseño compuesta por **diferentes categorías** donde los clientes podrán ver los platos que conforman el menú con toda la información correspondiente, inclusive la normativa covid y los alérgenos.

Además, la web de pedidos se encuentra totalmente **integrada con el TPV**, por lo tanto, todos los pedidos que se efectúen desde la página entrarán de forma **automática en el tpv y el monitor de cocina** lo que facilitará su gestión y posterior cocinado. Sin duda, una solución que a Yakk & Grill les ha ayudado a mantener sus cuentas y seguir facturando durante los confinamientos y cierres hosteleros de Murcia.



RESULTADOS

Con la **digitalización 360°** que Camarero10 ha hecho para el restaurante Yakk & Grill, el local ha conseguido **optimizar** una serie de acciones y alcanzar objetivos que se habían fijado a corto-medio plazo desde su apertura.



1- MÁS RENTABILIDAD

Se ha disminuido el tiempo de espera, y se han **eliminado los errores en comanda** al enviar los pedidos directamente al monitor de cocina por lo que la **rentabilidad ha aumentado** de forma considerable.

2- MEJOR COMUNICACIÓN

La **comunicación con cocina** ha mejorado excesivamente, se lleva a cabo un control exhaustivo de los tiempos de cocinado por lo que se ha mejorado enormemente tanto en **calidad** como en agilidad.

3- AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN

Todo esto ha hecho que el cliente cada vez sienta una mayor **satisfacción** con su **experiencia gastronómica**, actualmente Yakk & Grill está considerado como uno de los mejores restaurantes Fast Food de Murcia.

4- RESTAURANTE DE ÉXITO

Apostar por la digitalización ha hecho que Yakk & Grill sea considerado un **restaurante innovador y exitoso** que dota su gestión de Calidad + Rapidez + Control y gestión, lo que les lleva a ser la **primera alternativa siempre** para el cliente

Camarero **10**

ACCIONES FUTURAS CON Y&G

Actualmente hemos abierto una agencia de Gastromarketing enfocada a **mejorar el posicionamiento y la repercusión online** de los restaurantes [C10Gastromarketing](#). Yakk & Grill es uno de los múltiples clientes que se plantean comenzar a **invertir en su imagen online** para lograr mejorar sus resultados de venta con una estrategia de comunicación digital.



Camarero

C/NUÑEZ MORGADO, 3-2B
MADRID, 28036, ESPAÑA

HORARIO

LUNES A VIERNES: 9:00 A 18:00H

TELÉFONO: 910 052 324

VISITA NUESTRA WEB

www.camarero10.com

SIGUENOS EN:

