



El
Jardín
del Mar

Camarero **10**
👔

CASO DE ÉXITO

BREVE INFORMACIÓN

El Jardín del Mar es un novedoso negocio de hostelería enfocado sobre todo en los productos que tienen su origen en el océano. Su inauguración es muy reciente ya que tuvo lugar en 2021, se encuentra ubicado en la ciudad de Madrid.

El concepto sobre el que se mueve este restaurante parte de la idea de conseguir que cada uno de sus clientes al entrar en el local se sumerjan en el mundo marino, sientan el olor a agua salada y esa sensación de libertad, relajación y naturaleza que tanto nos relaja.

Una de las principales claves de un restaurante parte de conseguir que los clientes disfruten en todos los sentidos, y desde el Jardín del Mar han intentado sumergir a los consumidores en un auténtico océano plagado de corales y vegetación marina.

La clave de este restaurante no sólo es la comida de gran calidad, sino también, ofrecer una experiencia gastronómica inigualable que va desde la decoración sumamente cuidada hasta su exquisita metodología de trabajo por medio de las herramientas de hostelería más innovadoras. Un restaurante como este no sólo debe centrarse en ofrecer una buena experiencia al consumidor, también necesitará generar una buena coordinación y comunicación interna para desempeñar los servicios de la forma más eficiente.

“El jardín del Mar” es un restaurante icónico que desde su apertura ha ido ganando cada vez más notoriedad entre el público gracias a su excelente calidad, su cuidada estética y su valorado servicio.



PROBLEMÁTICA

El principal problema con el que se encuentra un restaurante de estas características, es decir, que mueve una amplia clientela de forma diaria, es la coordinación de todas las áreas del negocio. Desde Camarero10 les hemos ayudado a pasar de un **sistema on premise**, es decir, instalado dentro del ordenador a un **sistema en la nube**, modernizando así su forma de trabajo.

Problema: *Modernizar su tecnología sin perder calidad de servicio.*

Uno de los principales rompecabezas con los que se encuentra una cadena de restaurantes de estas características, es decir, que mueve una amplia clientela de forma diaria es conseguir adaptarse a una tecnología más moderna que le permite controlar mejor su negocio, pero, sin perder la calidad en el servicio; más bien aumentándola gracias a trabajar con **sistemas cloud**.

Uno de los grandes retos en este tipo de negocios es conseguir no sólo tener buena **calidad de servicio** gracias al nuevo sistema, sino además, tener la posibilidad de continuar con la actividad cuando no haya puntualmente conexión a internet. El Jardín del Mar necesitaba disponer de un software que le permitiera seguir con la actividad en algunas acciones, y, una vez que la conexión a internet se repusiera todo ese trabajo se volcará en línea.

Por otro lado, la cocina es una de las estancias clave en la organización de un restaurante y, por ello, el Jardín del Mar necesitaba integrar un **mecanismo de control** que asegurará un correcto y rápido funcionamiento. Además, al disponer de la figura de jefe de cocina les resultaba necesario que este tuviera controlado en todo momento la distribución del trabajo

de todo el personal. Conseguir **controlar el tráfico** que se generaba en cocina, los tiempos de cocinado y salida de platos resultaba imprescindible para poder cumplir con los valores de la empresa y satisfacer a los clientes. Tener un software que se adaptara a su modo de trabajo en cocina era imprescindible para crear

una mayor comunicación entre sus salas y su personal. Apostando por una novedosa metodología digital, El Jardín del Mar se aseguraba un mayor **control en la gestión de negocio**, aumento de la eficiencia de las tareas, datos estadísticos reales para llevar a cabo la toma de decisiones.

El proceso de cambio en este tipo de negocios es recomendable ir haciéndolo paulatinamente, para ello primero se ha introducido el Software TPV, siendo el corazón del negocio, posteriormente serán introducidos tanto comanderos digitales, como pantallas de cocina que repliquen el funcionamiento de las impresoras, todo ello con vistas a ofrecer una experiencia de cliente que de otra manera no sería posible.



DESARROLLOS C10

En Camarero10 hemos adaptado nuestro software a la metodología de trabajo de todo el Grupo la Espagnola, pero, el primer local donde se probará la nueva metodología será en el Jardín del Mar. La nueva gestión pasará a ser totalmente digitalizada, aunque, dentro de esta se encontrará una opción **offline** para asegurarse de que el sistema siga en funcionamiento incluso en los momentos en los que se produzca una caída en internet.

MIGRACIÓN DE SISTEMA ONPREMISE A ONLINE CON APOYO OFFLINE.

El Grupo la Espagnola trabajaba con un **sistema on premise** que instalaban de forma interna en sus ordenadores y les resultaba muy poco práctico para procesar las gestiones del día a día. Para la apertura de su nuevo local el Jardín del Mar decidieron apostar por la digitalización incorporando nuestro **sistema online** “Camarero10”, con el fin de ir puliendo su manejo y poco a poco incorporarlo en el resto de restaurantes de la cadena.

Desde Camarero10 llevamos a cabo la digitalización del local integrando nuestro software online y añadiendo un **apoyo offline** para que algunas funcionalidades del tpv siguieran ejecutándose con normalidad si se producía una caída de internet. El modo de uso sería el siguiente, si el internet sufriera una desconexión durante un tiempo determinado, algunas gestiones básicas como el cobro, la toma de comanda... se podrían seguir efectuando para volcarse en el sistema una vez que se retomará la conexión.

No hay duda de que apostar por este tipo de herramientas resulta hoy en día muy necesario para los negocios de hostelería, sobre todo, aquellos que asumen una gran afluencia de clientes por hora y en su día a día computan un alto porcentaje de tickets. Recopilar toda la información es vital para poder llevar las cuentas de negocio de la forma más fructífera.

Romper la barrera del miedo a la “desconexión” de internet es clave en negocios de alto valor, pues en cada turno hay mucho en juego y no pueden permitirse perder los datos o no poder ofrecer el servicio.





GESTIÓN DE COCINA.

Otra de las zonas en las que necesitaban integrar una metodología digital de gestión avanzada era la cocina. Hasta la fecha, el Grupo la Espagnola trabajaba en todos sus restaurantes con comandas de papel y pizarra para gestionar la entrada y salida de platos. Con nuestra ayuda, para la apertura de El Jardín del Mar han creado una **interconexión entre barra y cocina** por medio del uso de software tpv e impresoras de tickets.

El proceso que sigue una comanda desde que el camarero la toma hasta que llega a cocina es el siguiente:

Paso 1- La comanda es tomada por el camarero con papel, la pasa al tpv asociándose a la mesa que corresponde, marcha la comanda a cocina y esta se imprime de forma directa por las impresoras que se encuentran instaladas.

Paso 2- Las impresoras de jefe de cocina y pase imprimirán todos los platos a excepción de los postres, y, las demás impresoras localizadas por partidas (fritos,calientes...) sólo aquello que les corresponda. En cada partida tienen una impresora independiente y el jefe de cocina tiene el resumen entero de la comanda para controlarla.

Paso 3- El jefe de cocina coordinará la gestión de los platos y el orden de salida y cocinado en las distintas partidas hasta su salida al salón.

VENTANA VISIBLE DEL TPV

El **software tpv** suele mantenerse abierto en la ventana de cobro, pero, en grandes locales como es el caso del Grupo la Espagnola suelen mantenerse abiertos en el mapa de mesas. Hemos creado un desarrollo que permite que la pantalla siempre se quede abierta en el mapa de mesas. Además, hay botones rápidos para gestiones habituales, así como vistas rápidas de los tickets o impresión de los mismos.

La optimización de los tiempos de ejecución de las acciones es vital para conseguir reducir el tiempo de interacción camarero - tpv y así tener mayor disponibilidad del mismo atendiendo a las mesas.

INTEGRACIÓN CON CASHGUARD

Para mantener un mayor control de los cobros y la entrada y salida de dinero el local optó por utilizar una **integración con cajón inteligente**, en este caso, de la marca CashGuard. Una solución que les permitirá mantener el control de todas sus cuentas sin generar fallos en la entrega de cambio o el cobro.

El Jardín del Mar ha optado por utilizar el cajón inteligente de forma interna, es decir, será el propio camarero quien introduzca el dinero y devuelva el cambio a los clientes.

TRÁMITE DE FACTURA

Para que los clientes puedan tramitar sus facturas sin necesidad de que el personal tenga que perder gran cantidad de tiempo en hacerlas en El Jardín del Mar se ha incorporado un desarrollo a medida mediante el cual los usuarios podrán tramitar las facturas por sí mismos.

El proceso será el siguiente: El ticket incluirá un **código QR** que el comensal deberá escanear y podrá rellenar sus datos personales para exportar la factura tanto en pdf como enviar al email. Esta factura se guardará automáticamente en el TPV. Si en el futuro el cliente escanea de nuevo el QR podrá descargarse de nuevo o enviarse la factura al email, evitando que se cree una factura de nuevo, consiguiendo de esta manera tener control en duplicidad de facturas creadas manualmente por los clientes.





ACTUALIZACIÓN CONSTANTE

En todo momento, todos los TPV disponibles están siempre **actualizados** con la información que se va introduciendo, así siempre se dispondrá por parte de los jefes de sala, de toda la información de su zona.

RESULTADOS

Con la **digitalización 360°** que Camarero10 ha planteado para el restaurante El Jardín del Mar, el local ha conseguido optimizar una serie de acciones y alcanzar objetivos que se habían fijado a corto-medio plazo desde su apertura.

1- Se ha conseguido optimizar la gestión gracias al uso de un **software online** que ayuda al restaurante a mantenerse en funcionamiento ante cualquier circunstancia imprevista sin perder información.

2- La cocina ha ganado rapidez y organización gracias al uso de impresoras y a una precisa coordinación por parte del Jefe de Sala.



3- Todo esto ha hecho que el cliente cada vez sienta una mayor satisfacción con su experiencia gastronómica, y que El Jardín del Mar se esté convirtiendo en un **referente gastronómico** dentro de la ciudad de Madrid.

4- Podríamos considerar este negocio como un **restaurante de éxito** ya que además de tener una gran calidad en sus productos gracias a apostar por novedosas herramientas digitales ha podido ganar en control y gestión.

ACCIONES FUTURAS

Los siguientes pasos que realizaremos serán la incorporación de **comanderos digitales** para lograr optimizar el tiempo de los camaremos para que puedan centrarse más en dar una buena atención al comensal. Además, los comanderos dispondrán de la opción de cobro directo, e incluso, si se utilizan terminales que lo permitan podrán sacar el ticket y el preticket de venta.

Seguidamente, se llevará a cabo la instalación de **QR de pago** para disminuir los tiempos de cobro. Ya podrán ser los propios clientes quienes efectúen los pagos de forma directa por medio del escaneo de un QR. Accederán a su cuenta y efectuarán el pago de la forma que prefieran.

Por último, más adelante se encuentra la posibilidad de instalar **pantallas de cocina** para sustituir las impresoras. Con el fin de seguir optimizando la gestión mediante tecnología, se procederán a colocar pantallas de cocina que ayuden a replicar el modo de trabajo manual. Esto permitirá al jefe de cocina tener más control sobre las comandas, así como enviar la información sobre el estado de cada mesa a los terminales, tanto TPV como Comandero para ayudar a los jefes de sala en la gestión de tiempos de cada mesa.



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:

