

## Innovación para asegurar el futuro de nuestros negocios

Departamento: ICREO  
(Centro de Reflexión Estratégica)  
Esther Ruano Ortiz | icreo@fed-hosteleria.com



En el momento actual, la actividad empresarial de cualquier tipo está sometida a una gran competencia por lo que una de las claves de la buena gestión de las empresas está en conseguir sorprender al cliente ofreciendo un producto y un servicio de mayor calidad. Para sorprender hay que innovar, es necesario hacer algo diferente que los demás no estén haciendo, y para ello tenemos que saber muy bien como van cambiando los gustos de los clientes para saber que ofrecerles. Uno de los mecanismos más eficaces para obtener información sobre cuales van a ser las novedades del sector y la evolución de las pautas de consumo de nuestros clientes es investigar lo que se está haciendo "ahí fuera" y cuales son las tendencias del sector en el resto del mundo. En este sentido, gracias al proyecto I-Creo, puesto en marcha por la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia y en el que participa la Confederación de Empresarios de Hostelería de la Comunidad Valenciana mediante la Federación Empresarial de Hostelería de Valencia se abre un abanico de posibilidades para el sector, ya que gracias a este proyecto, un técnico puede asistir a las principales ferias de hostelería y turismo, los congresos y las reuniones internacionales de empresarios, con la oportunidad de analizar las tendencias de la hostelería y el turismo, reuniéndose con las principales asociaciones de empresarios a nivel Europeo o acudiendo a los locales más innovadores de las principales capitales, para poder conocer que se está haciendo fuera de nuestra Comunidad Valenciana y cuáles son las últimas tendencias de los consumidores, captando interesantes ideas para posteriormente contarlas a los empresarios.

### LA HOSTELERÍA PRESENTE EN LAS PRINCIPALES FERIAS Y ASAMBLEAS DE EUROPA

En el marco del trabajo del proyecto ICREO, el pasado enero acudimos a la Asamblea en Budapest de HOTREC (Confederación Europea de Asociaciones Nacionales de Restaurantes, Hoteles y Cafeterías), en la que se trató un tema especialmente interesante para todos, el IVA en la Hostelería en todos los países de la Unión Europea. Cada país tiene un IVA diferente y desde HOTREC lo que se pretende es aunar esfuerzos para reducir al máximo este impuesto. Si se consiguen reducciones en

este sentido, se aumentará la competitividad del sector en cada país en concreto. En España tenemos una situación privilegiada comparada con otros países, se aplica un IVA de un 7 % tanto para hoteles como para restaurantes, por tanto, somos más competitivos en precio que el resto de muchos países de la Unión Europea. Si logran ir reduciendo sus impuestos, ya no podremos competir vía precios y tendremos que competir por nuestra mayor calidad en el producto y por nuestro servicio.

A finales de Abril acudiremos a la próxima Asamblea HOTREC, donde se debatirá sobre las últimas tendencias en el sector de la Hostelería y la influencia en las actividades en las principales asociaciones nacionales empresariales del sector.

### IDEAS DE NEGOCIO

En los últimos meses hemos estado presentes en las ferias de Fitur, Berlín, Milán y Hamburgo y hemos podido evaluar y descubrir nuevas ideas de negocio. En Alemania, tanto en Berlín como en Hamburgo, encontramos un modelo de negocio que podría tener mucho éxito en España, se trata de un modelo de restaurante donde eliges lo que quieres comer y te cocinan al momento, vas con tu bandeja paseando por toda la variedad de puestos, desde un asador de carnes, a un puesto de pescados y mariscos, un puesto de todo pasta, un puesto de todo ensaladas, o incluso un puesto temático, con comida asiática, italiana o hindú y en cada puesto eliges lo que quieres, tu eliges los ingredientes como si fuera un mercado y un chef con una pequeña cocina detrás del puesto te va preparando a tu gusto y en el momento lo que deseas comer. El ambiente de los restaurantes es cuidado al detalle, simulando bistro franceses, o zonas como si estuvieras en un jardín o una terraza. Las cocinas esta en la parte central del restaurante a modo de isla abierta al público, con los ingredientes alrededor. Perfectamente dispuesto alrededor de la isla tienes puestos de dulces, bebidas y buenos vinos, el precio esta en cada puesto. La calidad de los productos es muy buena, sin tener que pagar los precios de un buen restaurante, con la ventaja de que eliges lo que quieres comer, ves lo fresco que esta todo y te lo cocinan en el momento, además del ahorro en tiempo, comes calidad y disfrutas del proceso. La idea es que los puestos vayan cambiando periódicamente y que los menús de cada día también.

El tipo de cliente que acude a estos restaurantes es de todo tipo, desde gente de negocios o turistas o incluso personas de la misma ciudad que quiere disfrutar de una comida o cena agradable. Es un modelo de negocio que cada día se esta extendiendo más en Europa, EEUU, Asia y Canadá. Es una forma de restaurante que gusta especialmente y puede encajar perfectamente en nuestra Comunidad Valenciana. Otra idea es las extendidas Enotecas en Italia con posibilidad de degustación de pequeños platos fríos o calientes. No es un negocio muy extendido en la Comunidad Valenciana y existe un público que echa de menos este tipo de negocios donde tienes la posibilidad de probar los vinos, comer alguna tapa e incluso tienes la opción de comprar los vinos que te gusten.

En la Feria de Hostelería de Hamburgo, encontramos un software innovador para la hostelería, en el que podías obtener información a través de una pantalla táctil

de la composición de la bollería, de sus componentes, calorías... Este tipo de software se va a extender cada vez más en el sector de las hostelería y la tecnología esta avanzando en este sentido.



Otra idea de modelo de negocio que ha tenido mucha acogida en Budapest es el de las librerías cafeterías, mientras te tomas un café tranquilamente, lees libros que te parecen interesantes e incluso puedes conectarte con wi-fi y ver tus e-mails, y si te gusta algún libro, tienes la opción de comprarlo en la librería. Porque no hacerlo también con Cd's de música?, la alternativa es que puedes leer, escuchar tu música preferida, ver tus emails mientras tomas un café. La tendencia es ofrecer más al cliente de lo que espera para que vuelva. Podría ser un modelo con éxito aquí también.

Como ideas generales para nuestro turismo que puede favorecer la promoción de nuestras empresas, es la de disponer en los aeropuertos, de pantallas informativas, donde el turista, puede consultar zonas turísticas de la ciudad, oferta de ocio, hoteles y restaurantes. Sería una forma de promoción ideal para nuestras empresas. Otra propuesta que va a empezar a extenderse en las capitales es la de coches de alquiler eléctricos de tamaño reducido para moverte por la ciudad, estos coches disponen de una pantalla con un mapa que te va informando donde estas localizado, los monumentos turísticos y la oferta de restaurantes, zonas de ocio y cualquier tipo de información que necesite un turista.

En los siguientes artículos, seguiremos comentando ideas, proyectos o negocios innovadores, y si desean ampliar más información sobre estos temas, estamos a vuestra disposición en icreo@fed-hosteleria.com

