



PANAMERICAN  
Business School

**FIU**

**Business**

FLORIDA INTERNATIONAL UNIVERSITY

# Tendencias e Innovación

Congreso de Restaurants y Feria Alimentaria

Miguel Carrillo, Ph D.

# Tendencias

- Digitalización de la operaciones:
  - Operaciones
  - Experiencia digital
  - Analytics
- Cliente esta cada ves mas en control
- Personalización de las experiencias
- Optimización de la capacidad
- Interacción con clientes fuera del restaurant

# Tendencias

- Inserción de la tecnología en la cadena de valor
  - Impresión en 3D
  - Inteligencia Artificial (AI)
  - Realidad Aumentada
  - Crowd sourcing
  - Biología sintética
  - Internet of things
- Marcas globales entrando a la industria: Pepsi, Kellog, Chiobani
- Fast casual como el modelo dominante

# Tendencias

- El Chef como concepto principal
- Ingredientes locales
- Porciones razonables
- Utilización de granos exóticos
- Ingredientes hechos en casa
- Especies étnicas y fusiones
- Comidas sanas y sabrosas/atractivas para niños

# Tendencias (Forbes)

- Comfort Food Vegetariano



# Tendencias (Forbes)

- Carnicerías artesanales/restaurants (Artisan Butcher Shops)



# Tendencias (Forbes)

- Desayuno TODO el DIA



# Metricas Modernas

- Lealtad
- Referidos
- Conversión Nuevos a Recurrentes
- Conversión Recurrentes a Nuevos
- Anticipación y personalización



# Evolución de los mercados y comportamiento del consumidor

- A: Comer para vivir Vs. B: Vivir para comer
  - Valor filosofía A: Subsistencia, Velocidad, Conveniencia, Consistencia
  - Valor filosofía B: Placer, Emoción, Familiaridad y Novedad, Ingenuidad Culinaria
- Maximizar el impacto nutricional minimizando el impacto ambiental
  - Calidad de ingredientes
  - Labelling
  - Origen de los ingredientes

# Evolución de los mercados y comportamiento del consumidor

- Comer con la vista
- CCC: Calorias, Carbohidratos, Colesterol
- Incentivos para aumentar trafico fuera de horas pico

# Los secretos de los mejores restauranteros

- <https://www.youtube.com/watch?v=QVkkvhs2vLA>. (Arzak)
- <https://www.youtube.com/watch?v=Ghf5gGKgAkg> (El Bulli)
- <https://www.youtube.com/watch?v=QVweHrTY31g> (eatsa)
- <https://www.youtube.com/watch?v=i9JPo1xBXJg> (rice to ritches)
- [https://www.youtube.com/watch?v=Sx7gchtTk\\_M](https://www.youtube.com/watch?v=Sx7gchtTk_M) (twin stars)

# Estrategias de Diferenciacion

- Secuencia a seguir para definir su estrategia:
  - En que negocio esta?
  - Cual es su propuesta de valor?
  - Como su propuesta de valor debe de cambiar para conectarse mejor con su base de clientes?
  - Cual debe ser su propuesta de valor en función a la evolución de la base de clientes?

# Que experiencia quiero entregar?

- Fast Casual: Comida rapida con “esteroides”.



# Que experiencia quiero entregar?

- Casual/Familiar:



# Que experiencia quiero entregar?

- Comida Rapida:



# Que experiencia quiero entregar?

- Fine Dinning:





# Que experiencia quiero entregar?

- Café Bistro:



# No Competir en la misma categoria



# No Competir en la misma categoria



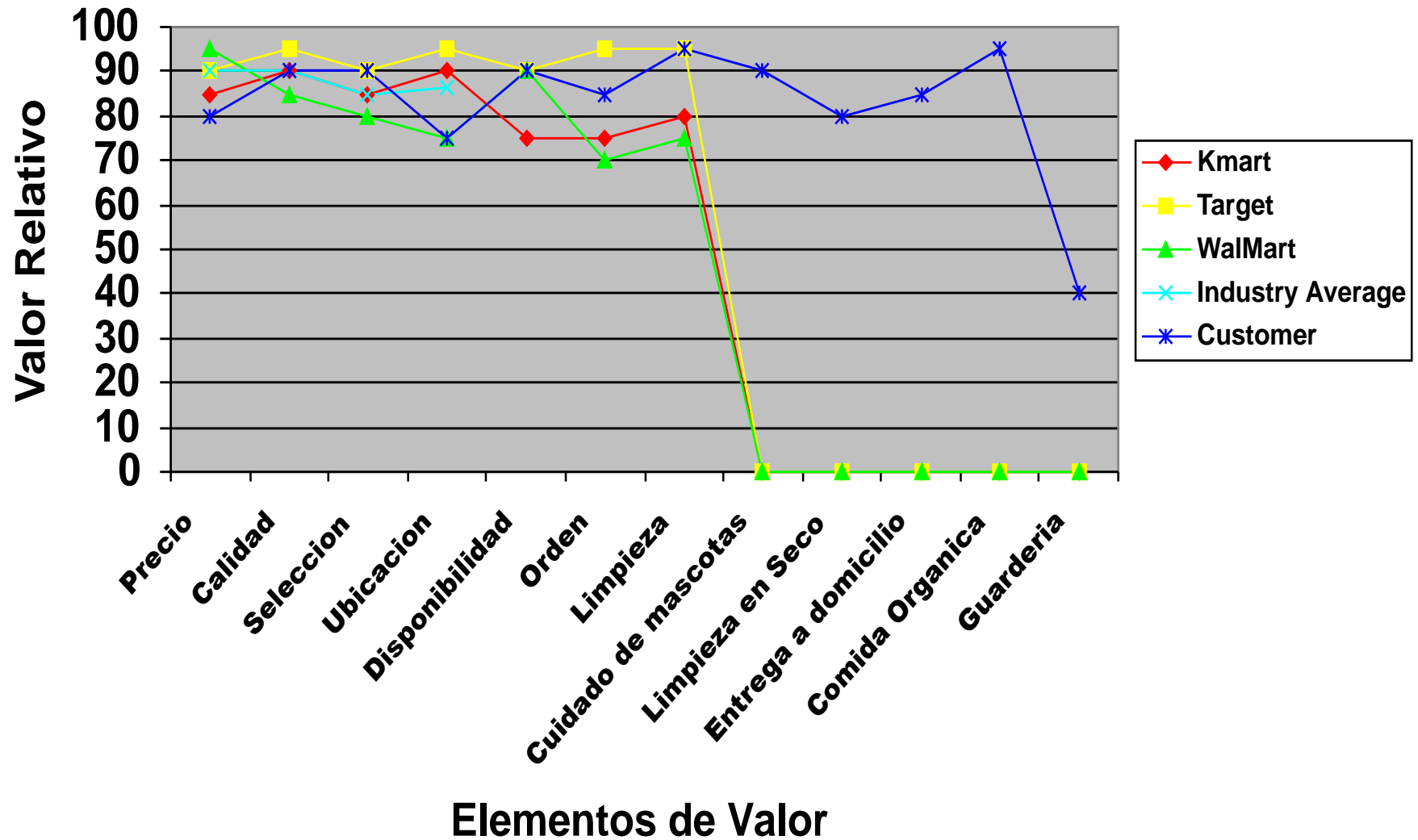
# ¿ Qué es un elemento de Valor?

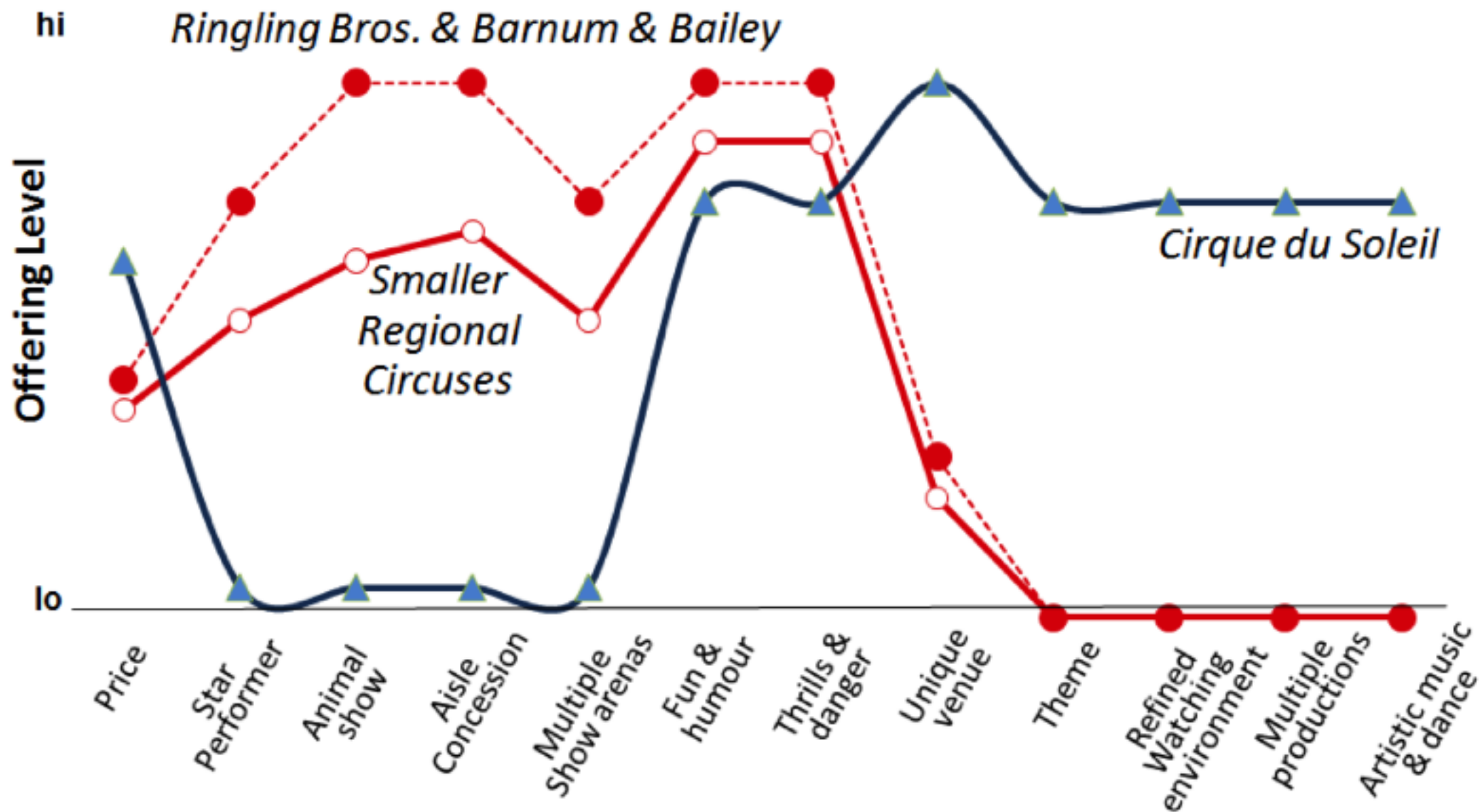
- Cumplir una aspiración: creación del impulso mas importante para la compra y el consumo (status, sentido de pertenencia).
- Creación de alguna sensación de satisfacción o placer sensorial (Juego atractivo, Sentido de logro)
- Cumplir con una necesidad primaria (Higiene, Entretenimiento, Disponibilidad, Confiabilidad, Tranquilidad)
- El producto o servicio empatiza con valores o creencias del consumidor (creatividad, nacionalismo, diversidad, profesionalismo)

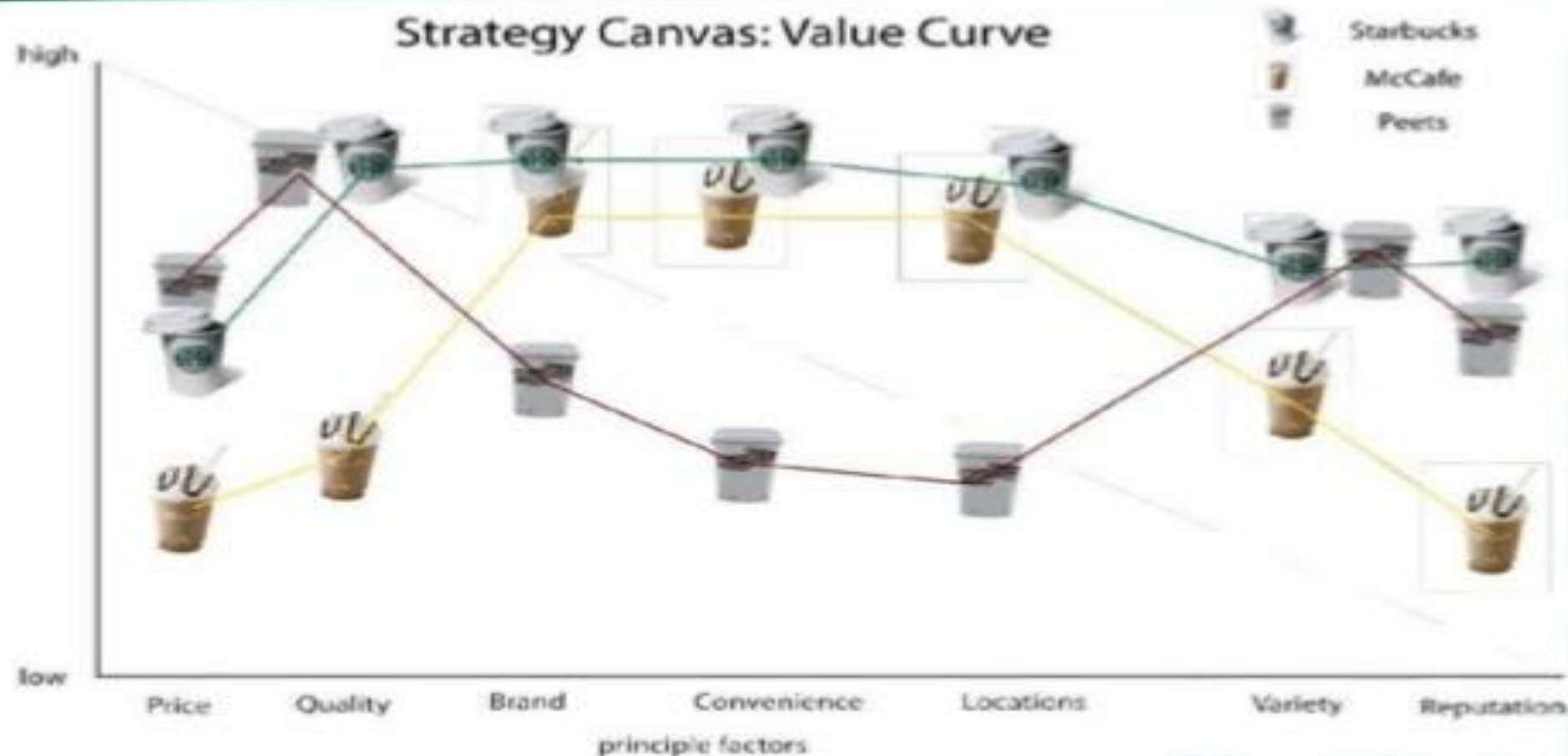
# Cual es mi propuesta de valor?

- Ejemplos Elementos de Valor:
  - Conveniencia
  - Velocidad
  - Asequibilidad
  - Comodidad
  - Frescura
  - Pacer Sensorial
  - Diversidad
  - Novedad
  - Nostalgia
  - Conexión
- Tradición
- Higiene
- Entretenimiento
- Originalidad
- Simplicidad
- Sofisticación
- Salud
- Status
- Sentido de pertenencia

Curva de Valor  
Industria de Supermercados



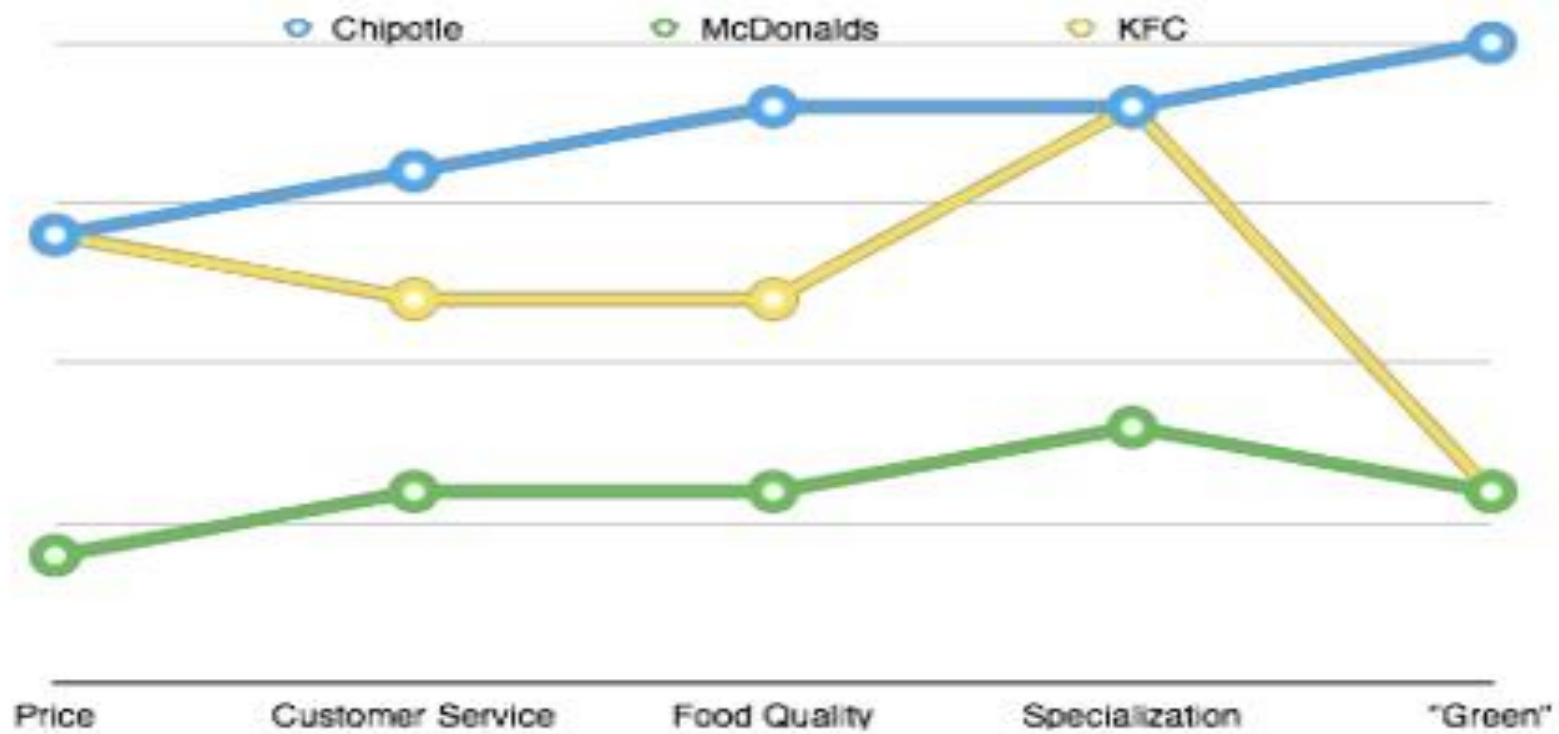




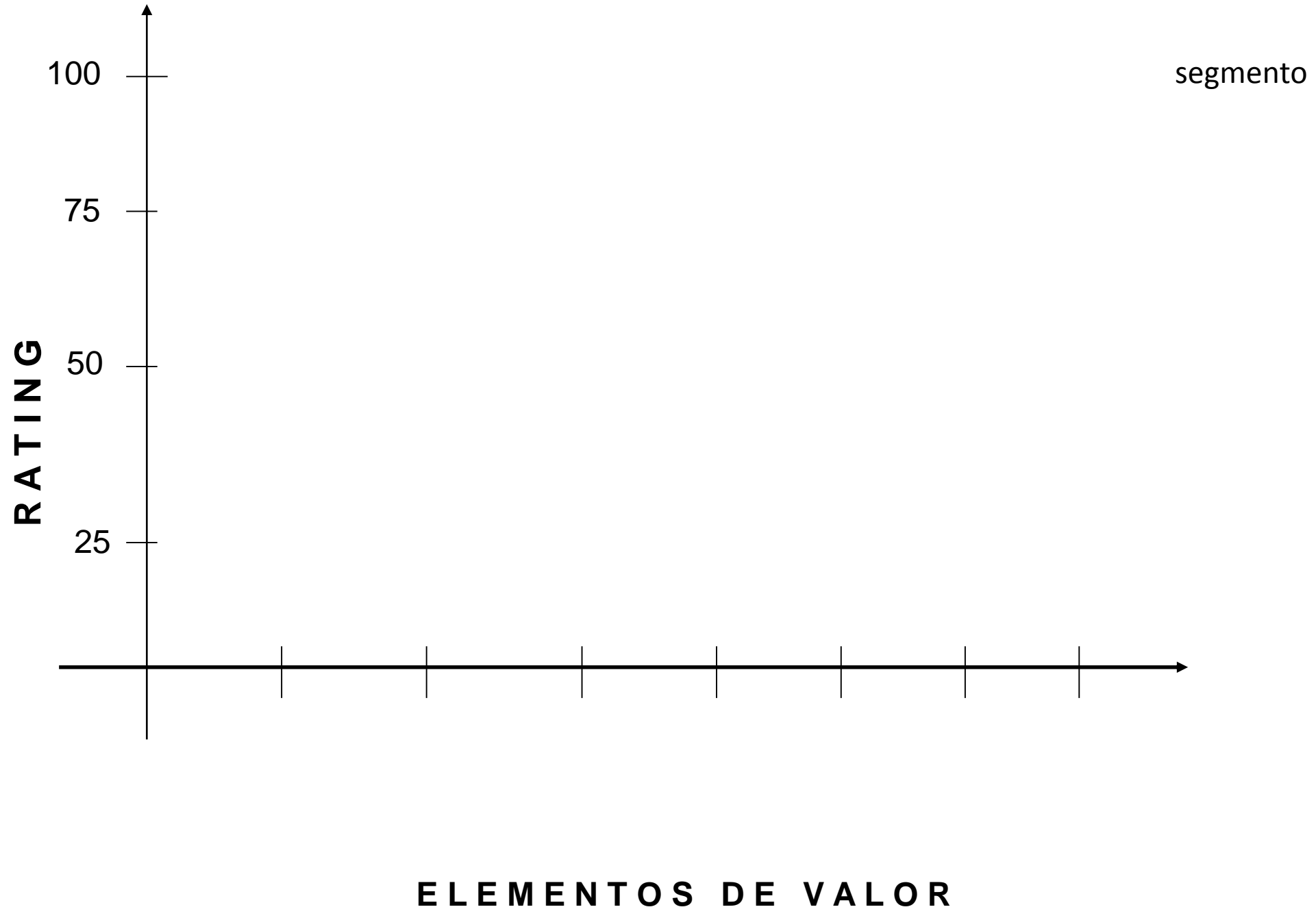
There are alternative actions Starbucks can take to secure its competitive advantage it has upheld for so long. Below is the current value curve for Starbucks and its most relevant competitors Peets, and the McCafe Line.

**LOVE** COFFEE  
**LOVE** PEOPLE









# Ejercicio Elementos de Valor

- Ejercicio 1:
  - Seleccione su base de clientes mas importante
  - Identifique y seleccione 7 elementos de valor críticos
  - Valore entre 0 y 100 la importancia para el cliente
  - Grafique la curva de valor del cliente
  - Identifique a que grado su restaurant entrega los elementos de valor.
  - Grafique la curva de valor de su restaurant
  - Compare graficas

# Ejercicio Elementos de Valor

- Ejercicio 2:
  - Seleccione su base de clientes mas importante a futuro
  - Identifique y seleccione 7 elementos de valor críticos que deben de cambiar
  - Valore entre 0 y 100 la importancia para el cliente
  - Grafique la curva de valor del cliente
  - Estamos listos para ser proactivos?

# Estrategias de Crecimiento

- Espacios adyacentes:
  - Cadena de Valor:
    - Integración hacia atrás:
      - Ingredientes propios
    - Integración hacia adelante
      - Entretenimiento
      - Catering
      - Gift cards
    - Eventos
  - La disyuntiva de originalidad y replicación

# Algunas recomendaciones

- Están en una industria rápida
- Claridad en que negocio están
- Analogía con empresa de medios
- Adaptarse a las nuevas formas que sus clientes interactúan con su mundo
- Enfocar su estrategia en lo que no cambia!