DE LA BIENVENIDA

A SUS CLIENTES DE VUELTA A CASA: LINEAMIENTOS PARA REAPERTURA DEL RESTAURANTE

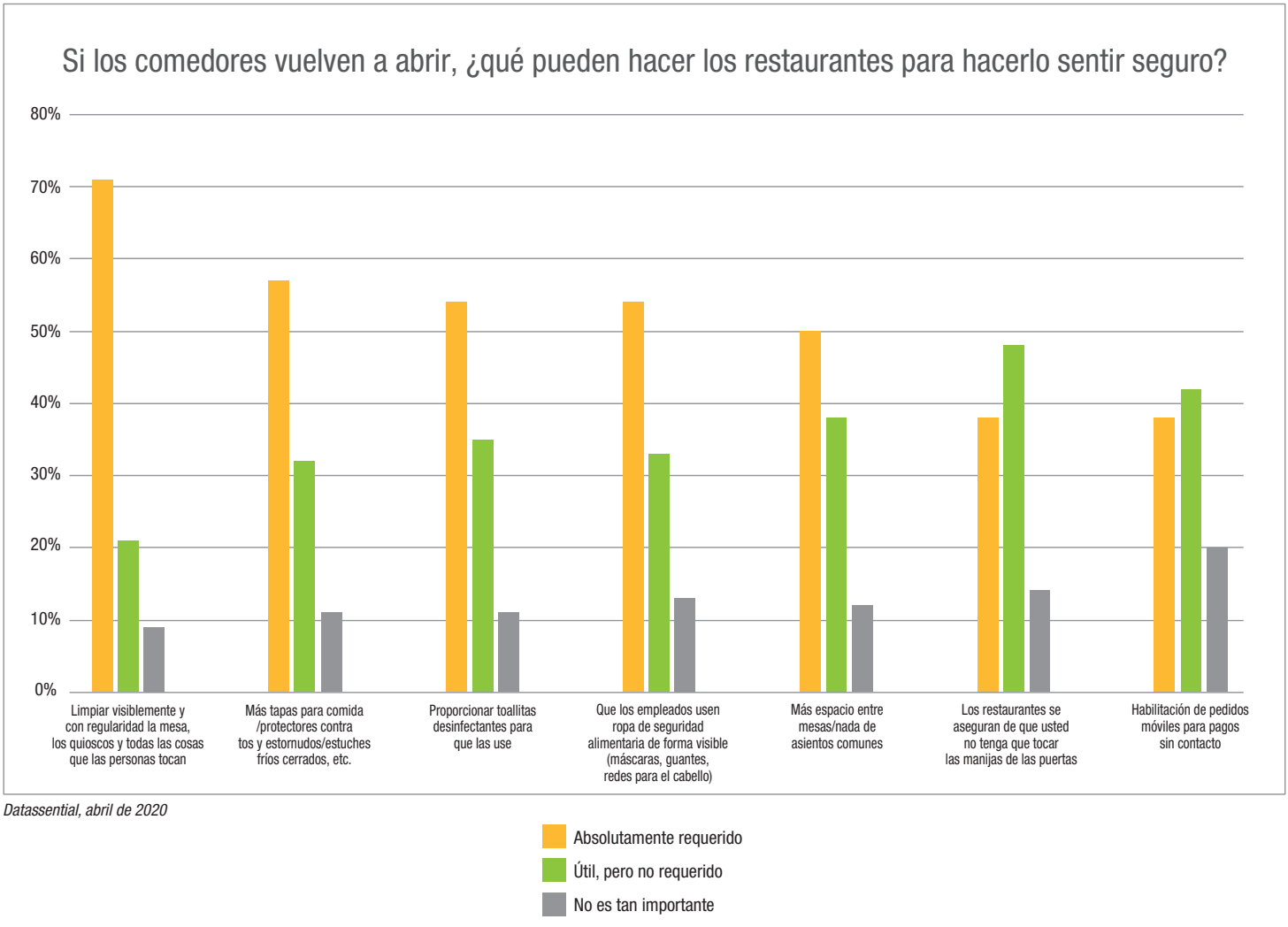
A medida que los restaurantes de todo el país comiencen a abrir sus puertas con servicio de comedor, se enfrentarán a nuevas reglas, regulaciones y expectativas de los consumidores. Desde lineamiento de higiene, reglas de distanciamiento social, tecnologías y soluciones sin contacto, simplificación del menú y dotación de personal, Shamrock Foods ha reunido nuestras recomendaciones que habrá que tener en cuenta al volver a abrir su restaurante en su comunidad.

Shamrock Foods
DELIVERING SATISFACTION®

shamrockfoodservice.com

LINEAMIENTOS DE SANEAMIENTO Y SEGURIDAD

El saneamiento es uno de los factores más importantes para garantizar que los consumidores se sientan cómodos al cenar con su establecimiento. La investigación indica que proporcionar señales visibles de saneamiento y prácticas claras de distanciamiento social es algo esencial.



Datassential, abril de 2020

Asegurar que se cuente con empleados saludables

- [ ] Informe a sus empleados que si están enfermos o tienen una temperatura de 100 grados o más, deben permanecer en casa. La señalización que indique esta expectativa se debe colocar cerca de donde se publiquen los horarios de trabajo y de las estaciones de registro de entrada o salida. Asegúrese de que todos los empleados sepan que si presentan signos de enfermedad durante su turno, se espera que comuniquen esto a su gerente. Según las pautas de los CDC, los empleados no deben regresar al trabajo durante al menos siete días desde el inicio de los síntomas y estar libres de síntomas durante tres días sin medicamentos.
- [ ] Verifique con las jurisdicciones estatales y locales las regulaciones específicas para la protección facial. Si es necesaria o si ha decidido requerirlos para su restaurante, asegúrese de mantenerlos limpios de acuerdo con las pautas de los CDC.
- [ ] Actualice los materiales de capacitación para reforzar la importancia del lavado frecuente de manos. Resuma detalles específicos sobre las expectativas de frecuencia de lavado de manos y el uso obligatorio de desinfectantes para manos con al menos 60 % de alcohol después de todo contacto con las mesas de los clientes.
- [ ] Considere subgrupos más pequeños o comunicación digital para reuniones de personal más grandes antes del turno. Coloque restricciones o rotaciones en las áreas de descanso.
- [ ] Vuelva a evaluar el enfoque de servicio con los clientes y minimice la cantidad de contactos que los huéspedes tienen con los servidores, manteniendo una atmósfera acogedora.
- [ ] Comunique las expectativas y los procedimientos para elevar la frecuencia y el método en el que se limpian las superficies de la cocina. Asegúrese de que todas las superficies en contacto con alimentos se limpien con detergentes adecuados y que no tengan contacto con productos químicos desinfectantes.
- [ ] Evite situaciones en las que los empleados compartan equipos de audio, teléfonos, tabletas, computadoras portátiles, escritorios, bolígrafos, y otros suministros de trabajo siempre que sea posible.
- [ ] Revise los nuevos planos de salida de emergencia con los empleados si algo ha tenido que cambiar debido a los planos de distribución en proceso de revisión.

Cómo proporcionar un entorno seguro para los clientes

- [ ] Asegúrese de haya al menos 6 pies entre las mesas y las cabinas rediseñando el plano del piso. Tenga en cuenta las áreas de espera, la distancia entre las áreas de servicio y las estaciones de comida para llevar y para envío a domicilio.
- [ ] Confirme si las regulaciones locales o estatales han establecido un tamaño máximo de grupo de clientes, y asegúrese de que las mesas reflejen este mandato.
- [ ] Considere adoptar un modelo de reserva obligatoria para el servicio de comidas en el comedor, usando una herramienta en línea. Esto ayudará a aliviar la congestión en las áreas de espera, etc.
- [ ] Publique instrucciones claras para los clientes y los conductores de envío a domicilio que recogen pedidos o llegan al comedor. Esto limitará la congregación en las entradas y áreas de barra. El proceso puede incluir señales en el piso, áreas de espera al aire libre, etc.
- [ ] Considere divisiones de vidrio o plexiglás entre las áreas de asientos y en las estaciones de pago y servicio.
- [ ] Incorpore opciones de bajo contacto o sin contacto, que incluyen pedidos móviles, menús digitales o de un solo uso, reservaciones electrónicas y pagos sin contacto.
- [ ] Proporcione desinfectante de manos fácilmente disponible para que lo usen los huéspedes. Se prefiere los empaques de uso individual o estaciones sin contacto.
- [ ] Elimine los condimentos en la mesa y limite el uso de estaciones de bebidas de autoservicio.
- [ ] Las mesas y los dispositivos de pedidos digitales deben limpiarse después de cada cliente. Si continúa usando menús reutilizables y fundas de cuenta en vez de cambiar a las opciones digitales, estas también deben limpiarse con cada uso. Los artículos de un solo uso deben desecharse.
- [ ] Retire los contenedores comunitarios para caramelos de menta, dulces, refrigerios o palillos que se utilizan después de comer. Proporciónelos de manera individual y contrólelos o bríndelos si los solicitan.
- [ ] Amplíe los asientos al aire libre cuando sea posible, según lo permitido por las jurisdicciones locales.
- [ ] Los artículos de entretenimiento compartidos, como juegos de mesa, videojuegos, dardos, máquinas expendedoras, y áreas de entretenimiento deben estar restringidas por el momento.
- [ ] Considere la posibilidad de que las sobras de alimentos para llevar las envuelva el cliente.
- [ ] Pídale a los clientes que ingresen a través de puertas que se mantengan abiertas o que sean automáticas, si es posible.

DOTACIÓN DE PERSONAL: EL REGRESO AL SERVICIO EN EL COMEDOR

Ahora es el momento de comenzar a contactar a su personal que le gustaría regresar a trabajar a su restaurante. Seguir estos cinco pasos lo ayudará a aumentar la dotación de personal para regresar al servicio en el comedor.

Cómo hacer la conexión

- [ ] Contacto con el personal desplazado
  - ¿Está dando seguimiento a quién regresará y quién no?
  - Identifique una combinación de personal considerando un mayor número de pedidos de comida para llevar y para envío a domicilio, y un comedor con espacio maximizado o mesas y asientos reducidos.
- [ ] Planifique el cronograma para la preparación del personal necesario antes de la Gran Reapertura
  - Planifique los turnos en función de las horas de funcionamiento revisadas y la combinación de servicio (para llevar, para envío a domicilio, en el comedor).
- [ ] Determine la cantidad de reclutamiento que tendrá que ocurrir más allá de traer de regreso al personal anterior
  - ¿Dónde están los faltantes en la dotación de personal o quién hace falta? ¿Cocineros? ¿Meseros? ¿Anfitriones que funcionarán como embajadores y técnicos de saneamiento?
  - Considere asignar a una persona a limpieza/saneamiento de las superficies de clientes y empleados.
  - Planee tener el doble del número de personas que necesita en el reclutamiento, ya que solo la mitad llega a la finalización de la capacitación.

Identificar la mezcla de personal

- [ ] Cree un plan de operaciones simulado (gráfico de implementación o mapa de secciones) con estaciones y tareas
  - Definir la tarea principal y la sección de responsabilidad de cada empleado.
  - ¿Tiene suficiente personal para satisfacer la demanda continua de comida para llevar y para envío a domicilio?
- [ ] Identificar si un menú simplificado tiene efecto en el personal
  - ¿Su menú simplificado requiere una nueva lista de preparación y/o personal de cocina?
  - ¿Necesita cambiar su horario de cocina con una mezcla de menos preparación tradicional, más producción de comidas familiares y más para llevar?

Planificar turnos

- [ ] Planifique los turnos en función de las horas de operación revisadas y la combinación de servicio (para llevar, para envío a domicilio, en el comedor).
    - ¿Tiene personal para administrar aplicaciones de envío a domicilio de terceros?
    - ¿Tiene personal para manejar el aumento de pedidos telefónicos y quienes recogen en la puerta (curbside)?
- [ ] Reconsidere su plan de operaciones
    - Identifique un capitán para las órdenes para llevar que administre el personal y genere materiales de capacitación.
- [ ] Defina su nuevo estilo de servicio
    - ¿Ha pasado de servicio completo en el comedor a servicio limitado o rápido para optimizar los costos laborales?
- [ ] Cree un horario de turno simulado
    - ¿Ha calculado la cantidad de personas que necesita?
    - Determine el costo laboral, el punto de equilibrio y el pronóstico utilizando nuestra calculadora de equilibrio que se encuentra en nuestro sitio web.

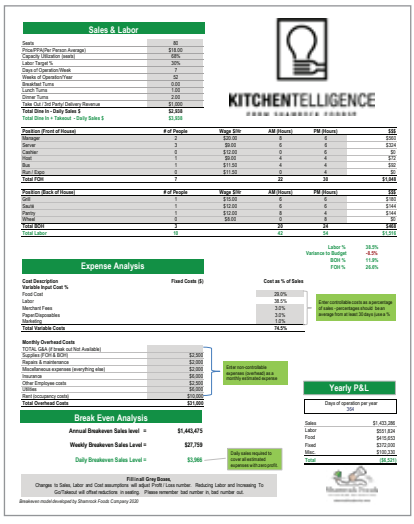
Cómo agilizar la incorporación de nuevos empleados

- [ ] Agilice sus plataformas de incorporación y procesamiento de nóminas
    - Los formularios I-9, 8850 y otros documentos deben estar en línea y ser eficientes para completarse.
    - Ahorre dinero y tiempo al automatizar estos procesos.
- [ ] Configure una solución basada en la nube
    - Esto permite que la nómina se realice de forma remota.
    - Los empleados ahora pueden completar su inducción en casa y estar listos para comenzar a trabajar desde el primer día.

Cómo actualizar el entrenamiento

- [ ] Se debe enfatizar el saneamiento y la prevención de epidemias.
    - Determinar cuáles nuevas políticas de código de vestimenta deben implementarse.
- [ ] Póngase en el lugar de sus clientes
    - Siga el recorrido de su cliente desde el automóvil, a través de la puerta de la mesa, etc.
    - Identifique áreas que necesitan ser desinfectadas regularmente.
    - Considere si algún artículo puede cambiarse a artículos de un solo uso (por ejemplo, condimentos).

Las funciones y la óptica de la dotación de personal son más importantes que nunca, pero al aprovechar su equipo puede crear, capacitar y aplicar nuevas políticas.



La calculadora de equilibrio de Shamrock Foods puede ayudar a informar las decisiones mientras navega por las regulaciones cambiantes. Ingrese los costos fijos además de los asientos, la capacidad, la tasa de ocupación de las mesas, así como los ingresos por comida para llevar y para envío a domicilio para guiar las decisiones de personal y menú para garantizar la máxima rentabilidad.

Visite shamrockfoodservice.com para descargar la calculadora.

CÓMO PLANEAR SU MENÚ DE REAPERTURA

Aunque muchos consumidores están entusiasmados por volver a comer en el comedor, datos recientes indican que el 50 % de los consumidores aún dependerá de la comida para llevar y el envío a domicilio como una forma de obtener sus platillos favoritos.* Entonces, a medida que los restaurantes comiencen a centrarse en volver a abrir comidas en la casa, asegúrese de que su menú tenga en cuenta estos 6 criterios clave.

** Datassential, abril de 2020*

- ☐ Un menú más pequeño y de más fácil ejecución que también satisface la comida para llevar y el envío a domicilio
- ☐ Puntos de contacto de servicio de bajo contacto/sin contacto para comer en el comedor, así como para llevar y envío a domicilio
- ☐ Las preparaciones de comidas familiares seguirán teniendo una gran demanda
- ☐ Asegure una comunicación adecuada sobre las características actualizadas del menú en las redes sociales y otros canales
- ☐ Revise los aspectos financieros del menú y el costo de los alimentos

¿Cómo se sienten los consumidores acerca de los restaurantes que ofrecen un menú reducido inicialmente al volver a abrir?

76% **No tengo problema con esto.**

24% **Estaría decepcionado.**

Para obtener más ayuda para analizar su menú, visite shamrockfoodservice.com o comuníquese con su representante de ventas de Shamrock Foods para programar una consulta con los consultores y chefs de nuestros restaurantes.

MEJORES PRÁCTICAS DE SERVICIO PARA LLEVAR

Muchos consumidores continuarán buscando opciones de comida para llevar y envío a domicilio de las operaciones que conocen y en las que confían. Asegúrese de que estas cosas se tengan en cuenta en su operación.

Mejores prácticas de servicio para llevar

- [ ] Prepárese para recibir y surtir pedidos en línea para llevar y envío a domicilio
  - Use códigos QR y menús en línea
- [ ] Compruebe el tiempo de recorrido para determinar la frescura de los artículos
- [ ] Limite el área de cobertura para garantizar la frescura
- [ ] Designe personal para apoyar la preparación de pedidos para llevar
- [ ] Encuentre recipientes adecuados para llevar y para envío a domicilio
- [ ] Los artículos fríos y calientes deben empacarse en bolsas separadas
- [ ] Separe las salsas para evitar que se empapen
- [ ] Empaque los alimentos específicamente para su tránsito
- [ ] Etiquete claramente todos los contenedores
- [ ] Requiera que el personal revise los artículos en la bolsa antes de entregarlos
- [ ] Use sellos de seguridad para entregas de terceros
- [ ] Incluya ofertas de recuperación/marketing en bolsas para llevar
- [ ] Proporcione una opción de pago sin contacto
- [ ] Haga que el recibo sea visible
- [ ] Reserve un lugar en la acera para los pedidos para llevar
- [ ] Incluya señales de orientación
  - Señal de vida (exterior)
  - Flujo (Lugar donde se recogen los pedidos)
  - Distanciamiento social
  - Marcadores en la acera
- [ ] Mantenga la puerta delantera abierta para asegurarse de que no se toque
- [ ] Designe espacio en el mostrador para recoger pedidos
- [ ] Desinfecte todos los bolígrafos y utensilios utilizados

HACER MÁS QUE LA COMPETENCIA NO ES UN OBJETIVO, ES UNA PROMESA.

Esa es nuestra promesa para usted. En Shamrock Foods, nos esforzamos por ir más allá de la entrega, prestando especial atención en cada paso, asegurando que siempre proporcionemos productos y servicios de la más alta calidad al mejor valor. Hacemos todo lo posible para asegurarnos de ayudarlo a usted, nuestro cliente, a deleitar a los suyos.

Queremos ofrecerle más: más herramientas, más recursos y más información para atender las necesidades de su negocio. El equipo de profesionales experimentados de Shamrock Foods está aquí para ayudarlo a elegir los productos adecuados para su negocio, pero eso es solo el comienzo; porque no solo somos su proveedor, somos su socio. Estamos comprometidos a ayudarlo a tener éxito a través de nuestro profundo conocimiento de segmentos y categorías de clientes.

Al ser una empresa de propiedad y operación familiar durante casi 100 años, Shamrock Foods comprende su espíritu emprendedor y lo que se necesita para ser relevante hoy. Somos el mayor distribuidor independiente de servicios de alimentos en el oeste y atendemos a clientes de restaurantes, hospitalidad y servicios de alimentos institucionales en todo el oeste de los EE. UU.

Shamrock Foods
DELIVERING SATISFACTION®

shamrockfoodservice.com