

SECRETOS DE LA
RESTAURANTERÍA
COMO LOGRAR EL EXITO EN TU NEGOCIO

MODULO 3. VENTAS



Índice

MODULO 3. VENTAS - INTELIGENTES PARA RESTAURANTES

3.1	¿Qué errores me están haciendo perder ventas sin darme cuenta?	4
3.2	¿Cómo entreno a mi equipo para que vendan más y mejor?	5
3.3	¿Qué hago para vender más en días y horas bajas?	7
3.4	¿Cómo convierto a los clientes que ya vienen en clientes fieles?	9
3.5	¿Cuántas formas de vender tiene mi restaurante y cómo puedo aprovechar cada una?	11

3.1. ¿Qué errores me están haciendo perder ventas sin darme cuenta?

Respuesta sencilla:

No siempre pierdes ventas porque la comida esté mal. Muchas veces se pierden por detalles invisibles: falta de estructura, mal servicio, falta de seguimiento o simplemente por no ofrecer bien lo que ya tienes

Frase clave:

"El cliente no siempre te dice que no le gustó... simplemente no vuelve."

Errores comunes que te hacen perder ventas:

1. No ofrecer lo suficiente.

- Si el mesero no recomienda bebidas, postres o entradas, el cliente no las pide.
- No se trata de presionar, sino de guiar.

2. Menú mal diseñado.

- Si tu menú está desordenado, sin estrategia, o es difícil de leer, el cliente pide menos.
- Aquí entra la ingeniería de menú: saber qué mostrar, cómo mostrarlo y en qué orden.

3. Falta de capacitación en ventas.

- Tu equipo no está entrenado para vender, solo para servir.
- Vender no es molestar, es saber presentar bien lo que ofreces.

4. No ofrecer promociones con intención

- Las promociones sin estrategia pueden atraer gente... pero no ganancia.
- Una buena promoción guía la compra, no solo baja el precio.

5. Ambiente descuidado

- Lugar sucio, mala música, poca luz o mal trato pueden quitar el apetito... y las ventas.

6. No capturar la información del cliente

- Si no sabes quién vino, qué pidió o cómo contactarlo después, pierdes la oportunidad de traerlo de regreso.

7. No vender en todos los puntos posibles

- Postres, bebidas, souvenirs, eventos, delivery, tarjetas regalo, combos, etc.

Mentalidad profesional:

“Cada cliente que entra es una oportunidad. Pero cada detalle mal cuidado es una venta que se escapa sin avisar.”

Ejercicio práctico: “Detección de fugas de venta”

1. Reúne a tu equipo y haz esta pregunta:

- ¿En qué momento perdemos ventas sin darnos cuenta?

2. Luego revisa tú mismo:

- ¿Ofrecemos siempre entradas, bebidas y postres?
- ¿Tenemos menús especiales visibles (desayunos, combos, bebidas, postres.)?
- ¿Qué tan fácil es comprar en línea o por teléfono?

3. Anota 3 mejoras concretas que puedas aplicar esta semana.

Ej. pedirle a un profesional que te ayude a crear un qr o mejorar tu pagina web para incrementar tus ventas.

- Postres, bebidas, souvenirs, eventos, delivery, tarjetas regalo, combos, etc.

3.2 ¿Cómo entreno a mi equipo para que vendan más y mejor?

Respuesta sencilla:

Tu equipo no necesita ser vendedor profesional... pero sí debe tener una mentalidad profesional.

Vender bien no es presionar, es saber ofrecer, antojar y guiar con intención. Eso se aprende, se practica y se entrena constantemente.

Frase clave:

“Si quieres un restaurante profesional, necesitas un equipo que actúe a la altura.”

Lo que un equipo bien entrenado en ventas debe saber:

1. Leer al cliente.

- Entender si quiere sugerencias, si está indeciso, si tiene prisa o si está abierto a experimentar.

2. Ofrecer con intención y estilo.

- Cambiar el “¿algo más?” por: “¿Le gustaría acompañarlo con nuestra bebida especial del día?”
- “Muchos lo combinan con nuestras papas con queso. ¿Le gustaría probarlas?”

3. Conocer profundamente el menú.

- Un buen mesero no solo toma pedidos... recomienda con seguridad y conecta emocionalmente con lo que ofrece.

4. Usar frases que despierten deseo.

- “Este es nuestro platillo más pedido.”
- “Se prepara al momento, tiene mucho sabor y es perfecto para compartir.”

5. Tener una mentalidad de valor, no de miedo

- El buen servicio no es solo rapidez... es atención, recomendación y cuidado.

Recomendación profesional:

“Si de verdad quieres que tu equipo crezca, entrénalos como profesionales. Inviérteles: cómprales un curso, tráeles un coach, mándalos a aprender con alguien que ya lo hace bien.”

O incluso... Haz que el manager lo tome y luego replique el entrenamiento para todo el equipo.

Entrenar no es una vez. Es una cultura.

Si tú mismo no les enseñas o no traes a alguien que lo haga, ¿de dónde van a aprender? No puedes esperar resultados grandes con preparación mínima.

Ejercicio práctico: “Ventas con propósito”

1. Escoge 3 productos que quieras impulsar esta semana (bebidas, entradas, postres, combos).

2. Haz que el equipo practique cómo los ofrecería con naturalidad.

3. Observa en vivo cómo lo hacen y da retroalimentación.

4. Repite este ejercicio cada semana con nuevos productos o frases.

5. Genera un incentivo para tus meseros a quien logre mayores ventas para aumentar tus ganancias.

3.3¿Qué hago para vender más en días y horas bajas?

Respuesta sencilla:

Los días y horarios bajos no son días muertos... son oportunidades mal aprovechadas.

Con estrategia, creatividad y ejecución, esos espacios pueden convertirse en tus horas más rentables.

Frase clave:

"No existen días malos, existen restaurantes sin estrategia para moverlos."

Estrategias efectivas para activar los momentos lentos:

1. Crea ofertas con propósito.

- En lugar de solo bajar precios, arma experiencias completas:
- "Combo de comida + bebida + postre solo entre 2 y 5 pm."
- "Martes de amigos: 4 personas o más y el postre es gratis."
- Usa nombres creativos y conecta con el estilo del restaurante.

2. Lanza campañas por hora específica.

- Usa redes sociales, pagina web y volantes para comunicar:
- "Solo hoy de 3 a 5: promo especial para los que digan la palabra clave."

3. Crea menús por horario.

- Un menú de tarde, otro de noche, uno solo para desayuno.
- Menús diferentes generan razones diferentes para visitar.

4. Activa al equipo para que promueva.

- Que los meseros inviten al cliente a volver en ese horario:
- "¿Sabía que mañana a esta hora tenemos bebidas 2x1?"
- Crea una mentalidad de invitación estratégica, no solo de servicio.

5. Cierra alianzas estratégicas.

- Con oficinas, gimnasios, escuelas o iglesias cercanas:
- "Presenta tu tarjeta de lealtad y recibe un beneficio entre semana de 2 a 4 pm."

6. Activa promociones cruzadas.

- "Pide un combo en línea y te damos un cupón para venir entre semana."
- Así el delivery trae al cliente de vuelta al local.

Evita caer en estos errores:

- Descuentos sin estrategia ni límite de tiempo.
- Promociones que solo atraen a los que no regresan.
- No medir los resultados y seguir haciendo lo mismo sin mejora.

Mentalidad profesional:

"Un empresario de la restaurantería no se queja del día flojo... lo reinventa con intención, diseño y análisis."

Ejercicio práctico: "Rediseña tu hora más lenta"

1. Identifica el día y la hora donde vendes menos.

2. Anota 3 ideas que puedas aplicar para mover esa franja (experiencia, campaña, menú exclusivo, promoción con sentido).

3. Establece una fecha de prueba de 7 días y mide:

- Número de ventas
- Ticket promedio
- Reacción del equipo y los clientes

4. Evalúa, mejora y repite con otra franja horaria.



3.4¿Cómo convierto a los clientes que ya vienen en clientes fieles?

Respuesta sencilla:

Tener clientes no es lo mismo que tener clientes fieles. Un cliente fiel no solo regresa... habla bien de ti, te recomienda y te defiende. La lealtad no es casualidad: se construye con intención, detalles y estrategia.

Frase clave:

"Un cliente nuevo es una venta. Un cliente fiel es un negocio."

Claves para convertir a un cliente en alguien que vuelve, gasta más y te recomienda:

1. Haz que cada visita se sienta especial.

- No basta con buena comida: la atención, el ambiente, el detalle cuentan más.
- Que se acuerden del nombre, de lo que les gusta, de cómo les gusta servido.

2. Entrena a tu equipo para crear conexión.

- Que el mesero sea amable, pero también cercano: "Qué gusto verlo otra vez, ¿lo de siempre?"

3. Ofrece beneficios reales por regresar.

- No hablo de regalar todo, sino de tener un sistema de fidelidad:
- Cada 6 visitas, 1 bebida gratis.
- Cliente frecuente = trato preferencial.

4. Captura sus datos y haz seguimiento.

- Email, número, red social.
- Para enviar una promoción directa, un agradecimiento o una invitación especial.

5. Sorprende sin avisar.

- Una galleta extra, una bebida de cortesía, una nota de agradecimiento.
- Lo inesperado crea recuerdos. Y los recuerdos crean fidelidad.

6. Involúcralos en tu crecimiento.

- Pide su opinión. Hazlos sentir parte del restaurante. Ej. "Estamos pensando en nuevos postres, ¿cuál sería su favorito?"

Errores que destruyen la fidelidad:

- No saludar como si fuera la primera vez.
- Tratar al cliente como si fuera uno más.
- No tener seguimiento ni conexión.
- Cambiar calidad o servicio constantemente.

Mentalidad profesional:

"Los clientes fieles no se dan solos. Se construyen con una cultura de servicio, detalle y estrategia constante."

Ejercicio práctico: "Diseña tu sistema de clientes fieles"

1. Haz una lista de los 10 clientes que más vienen.

2. Pregúntate:

- ¿Los reconocemos por nombre?
- ¿Les damos trato preferencial?
- ¿Tenemos sus datos de contacto?

3. Diseña un pequeño sistema de lealtad o agradecimiento:

- Ej: tarjeta física, regalo cada 5 visitas, beneficio en su cumpleaños.

4. Entrena a tu equipo para detectarlos, agradecerles y hacerlos sentir importantes.



3.5 ¿Cuántas formas de vender tiene mi restaurante y cómo puedo aprovechar cada una?

Respuesta sencilla:

Muchos restauranteros creen que su única venta es la que pasa en la mesa... Pero la verdad es que cada parte del negocio puede ser un punto de venta si se diseña con estrategia.

Frase clave:

"No vendas solo comida... vende experiencia, antojo, conexión y conveniencia."

Formas principales de vender dentro y fuera del restaurante:

VENTAS INTERNAS (DENTRO DEL LOCAL):

1. Meseros entrenados para ofrecer.

- No solo toman la orden: recomiendan, sugieren y guían.
- Entrénalos con intención, no los dejes a su instinto.

2. Menú de bebidas, postres y aperitivos por separado.

- Menús pequeños, visuales y bien ubicados aumentan la venta promedio.
- Cada mesa debe tener al menos 1 menú de bebidas o postres en mano.

3. Ofertas cruzadas o combos inteligentes.

- Usa ingeniería de menú para armar combinaciones irresistibles que suben la venta sin bajar tu ganancia.

4. Ambientación que vende sin hablar.

- Una pantalla bien ubicada con el "postre del día" o "especiales de bebidas" puede generar ventas sin intervención humana.

5. Venta de productos adicionales.

- Salsas caseras, merch, bebidas embotelladas, recuerdos, souvenirs...
- Si tienes marca, puedes vender más allá del plato.

VENTAS EXTERNAS (FUERA DEL LOCAL):

6. Delivery con estrategia.

- Que no solo sea por apps: ten tu propio sistema con margen controlado.
- Usa empaques con branding, cupones y llamadas a la acción.

NO VENDAS SOLO COMIDA,
REGALA MOMENTOS, ANTOJOS
QUE INSPIRAN Y CONEXIONES
QUE QUEDAN.



7. Catering para oficinas, iglesias, eventos o empresas.

- Arma un folleto con opciones listas para entregar.
- Entrena a alguien en tu equipo para gestionar estos pedidos grandes.

8. Ventas por redes sociales o WhatsApp.

- Responde rápido, con menú listo y antojo visual.
- Tu comunidad digital también es tu clientela.

9. Eventos especiales o privados.

- Cenas temáticas, noches culturales, degustaciones, aniversarios.
- Cada evento es una excusa para vender más, atraer nuevos clientes y fidelizar.

10. Alianzas con negocios cercanos.

- Ofrece menú exclusivo para empleados de tiendas, fábricas, gimnasios, oficinas o escuelas vecinas.

Mentalidad profesional:

“Un restaurante exitoso no vive solo del comedor. Vive de saber vender en todos los canales posibles con una sola marca coherente.”

Ejercicio práctico: “Detecta tus oportunidades de ventas”

1. Haz una lista de tus formas actuales de venta. Recuerda que no tienes que hacerlo tu solo, pide ayuda.

2. Marca las que ya están activas, y las que aún no usas o no has explotado.

3. Escoge 2 que vas a activar o mejorar este mes.

4. Define:

- **Tus objetivos, ¿qué quieres lograr?**
- ¿Quién se encargará?
- ¿Qué necesitas crear o mejorar (menú, flyer, video, sistema)?
- ¿Cuándo lo vas a lanzar?

4. Define:

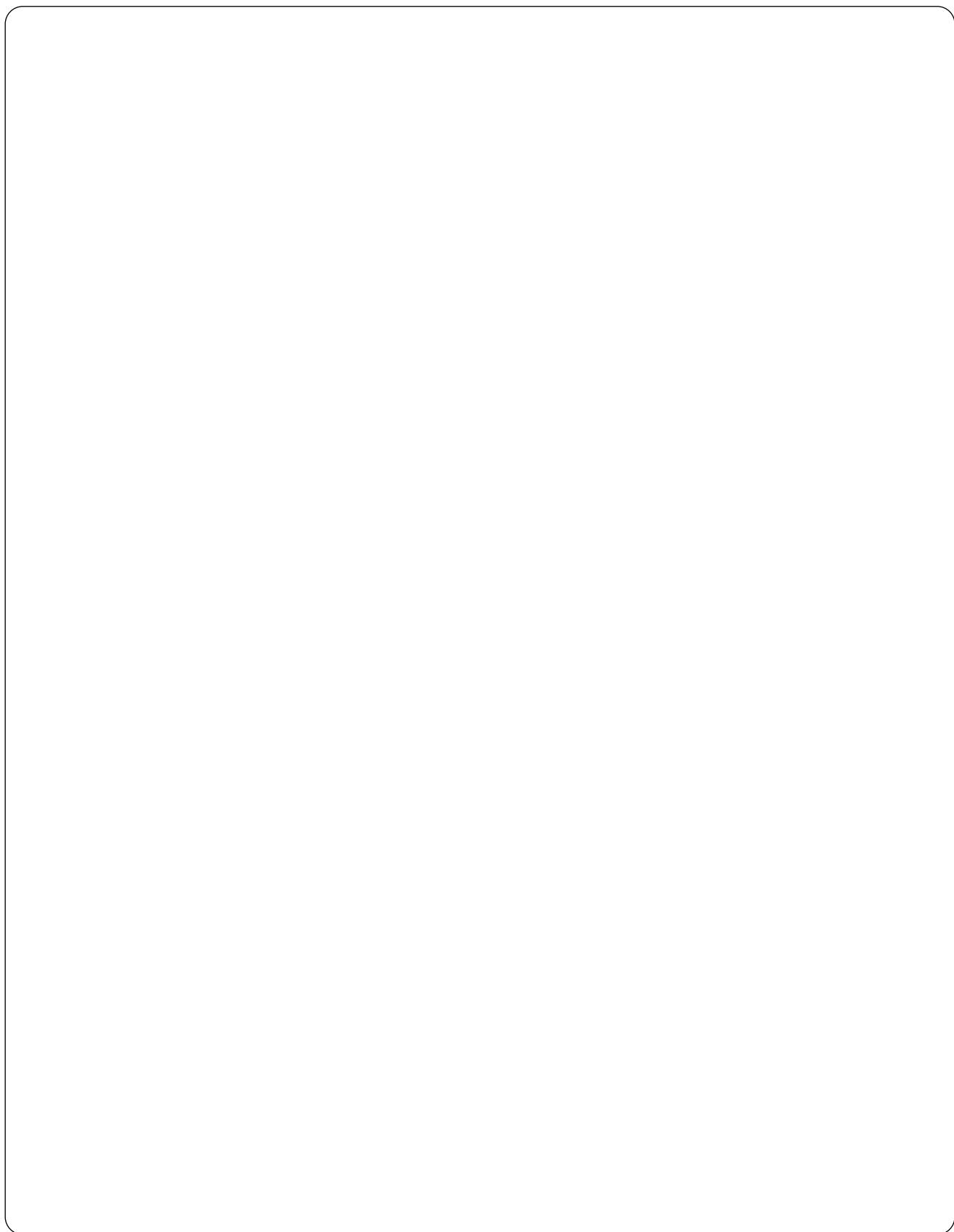
- Tus objetivos, ¿qué quieres lograr?

- ¿Quién se encargará?

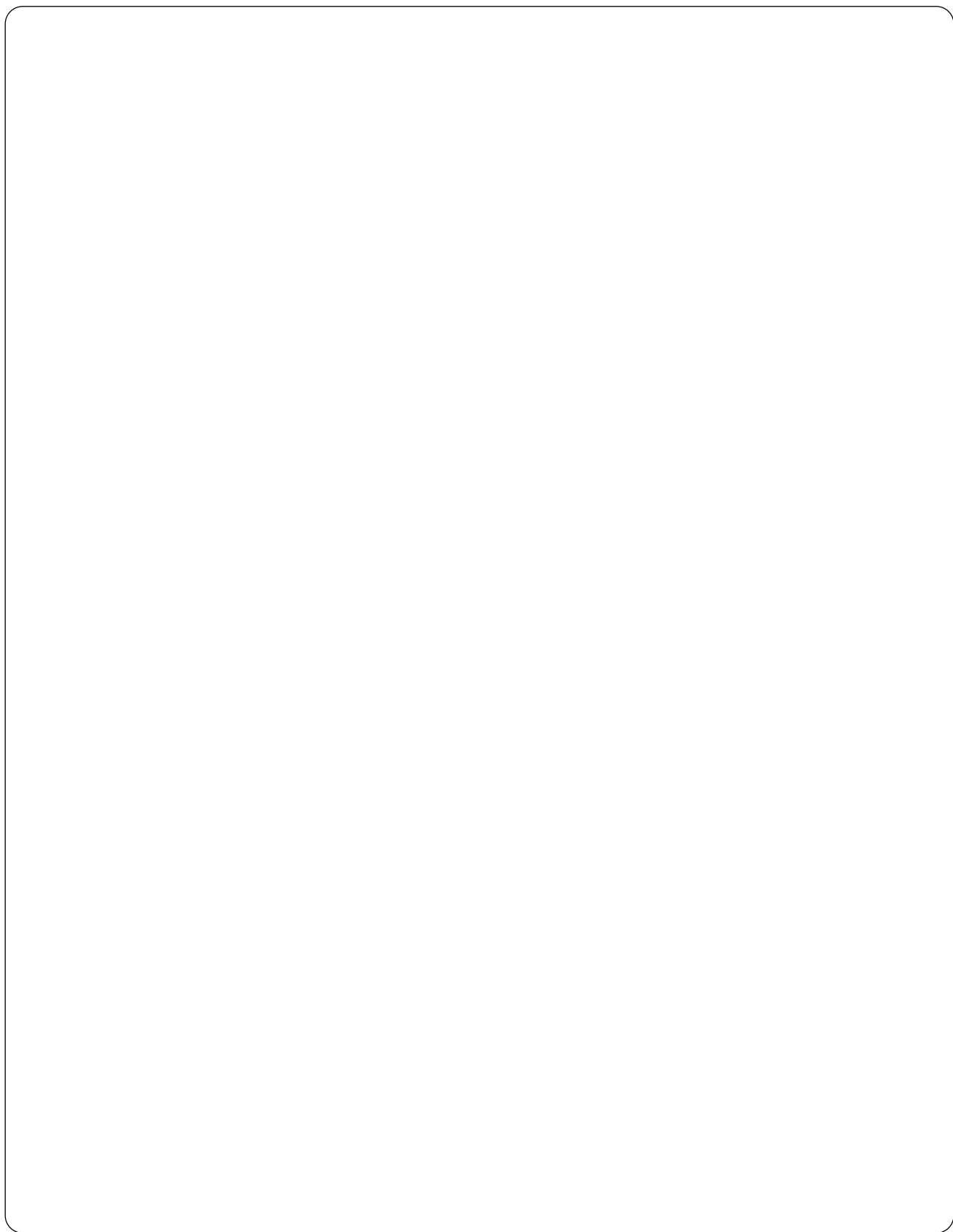
- ¿Qué necesitas crear o mejorar (menú, flyer, video, sistema)?

- ¿Cuándo lo vas a lanzar?

Notas



Notas



MODULO 3. VENTAS - INTELIGENTES PARA RESTAURANTES

Vender no es presionar, es conectar con inteligencia y estrategia.
En este módulo descubrirás los errores invisibles que pueden estar frenando tus ventas y aprenderás a corregirlos con acciones prácticas.
Te llevarás herramientas para entrenar a tu equipo, activar las horas bajas, fidelizar a quienes ya te eligen y aprovechar cada canal de venta con intención. Porque vender bien no es suerte, es saber cómo hacerlo y cuándo hacerlo... y aquí vas a aprenderlo.

SECRETOS DE LA RESTAURANTERÍA

COMO LOGRAR EL EXITO EN TU NEGOCIO

