

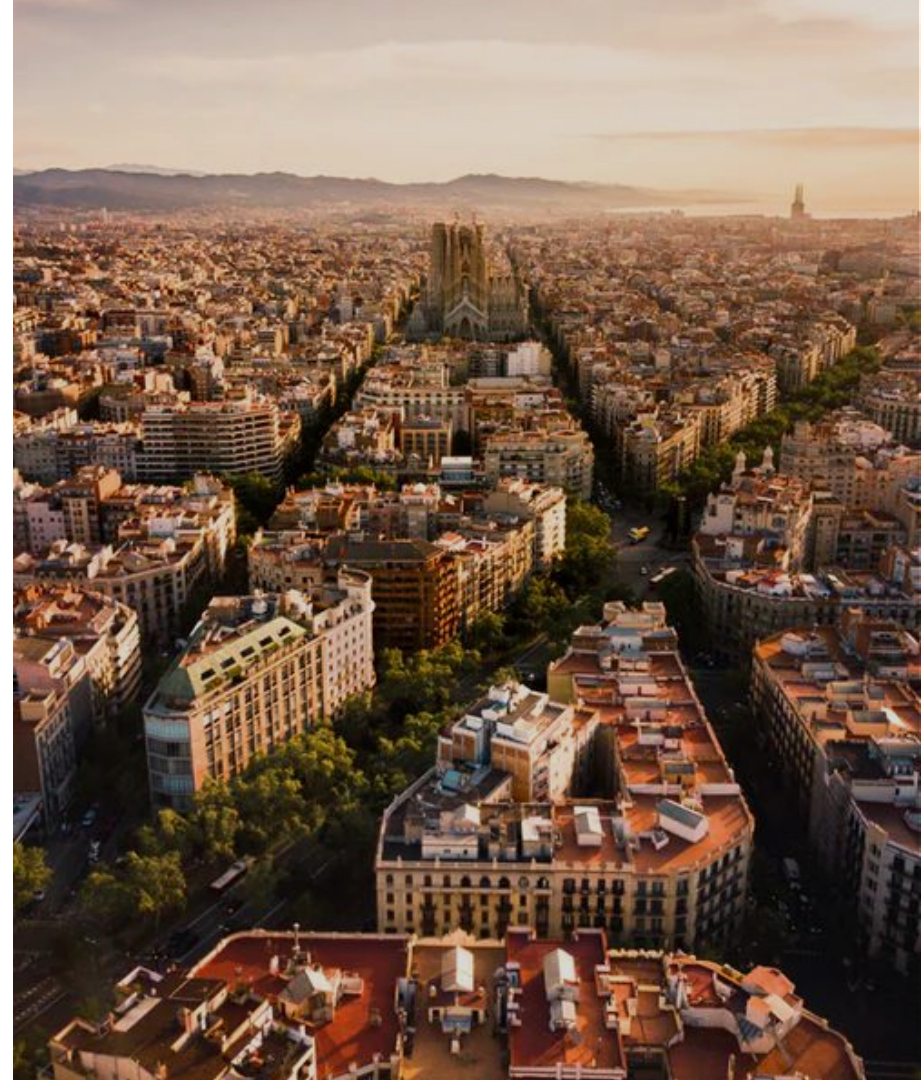
Retrato del cliente del sector de la restauración en la fase de desconfiamento



Hataclaps

Razón de estudio

Con el fin del estado de alarma los restaurantes podrán volver a abrir. Sin embargo, teniendo en cuenta la obligación de implementar medidas de distanciamiento social y otros temas regulatorios, los restauradores van a tener que adaptarse.



Razón de estudio

Por lo tanto, es fundamental identificar ideas nuevas, **conceptos ganadores** para el sector de la restauración, que puedan generar las transformaciones necesarias para sostener un modelo de negocio viable y rentable.

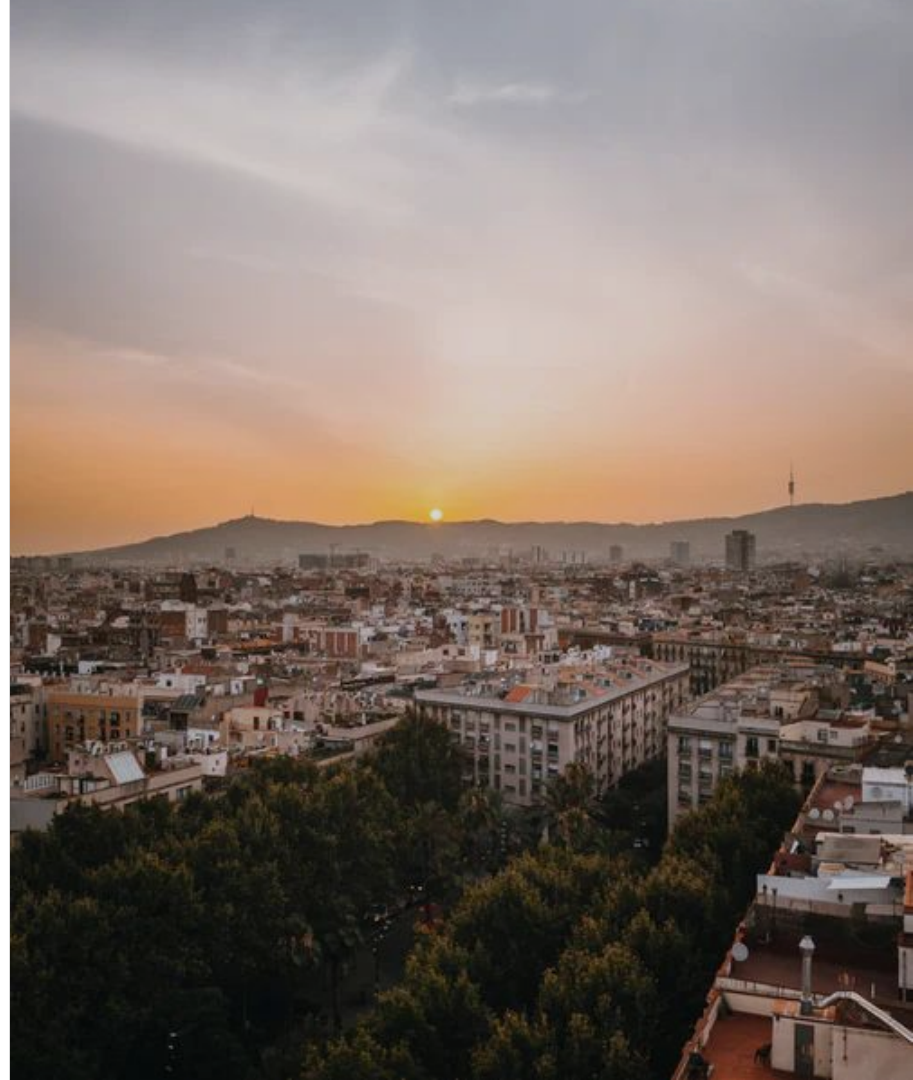
Pero es igualmente importante **tomar el pulso a la sociedad** para ver si los clientes están preparados para volver a los restaurantes, ya que existen algunos frenos que limitan su consumo, como el miedo al contagio o el hecho de ver camareros equipados como enfermeros. Por ello, hay que averiguar las acciones que podrían ser valoradas como aceptables y viables por parte del cliente.



Datos de la encuesta

La empresa **Hataclaps** ha realizado una **encuesta online** con un tamaño muestral de 400 individuos de 30 a 60 años, residentes en grandes ciudades de España y que antes del estado de alarma, realizaban un gasto mínimo de 100 euros al mes en bares y restaurantes.

Para la elaboración de este informe, se ha usado un panel de **Netquest** y el periodo de la realización de la encuesta ha sido del 30 de abril al 4 de mayo.



Elementos de segmentación



Género

Hombres (50%)
Mujeres (50%)



Edad

30 a 45 años (50%)
46 a 60 años (50%)



Ticket medio por comensal

Hasta 10€ (13%)
11€ a 25€ (52%)
26€ a 50€ (30%)
Desde 51€ a más (5%)



Residencia geográfica

Barcelona (26%)
Madrid (31%)
Ciudades Medianas (29%)
Otras (15%)



Tipo de consumo pre estado de alarma

Comía o cenaba en fin de semana (61%)
Cenaba entre semana (16%)
Comía entre semana (23%)

Conclusiones

El **perfil de cliente** que declara que volvería a un restaurante después del estado de alarma cumple con alguna de las siguientes características:



Parece que los **hombres** tienen una predisposición ligeramente superior (86%) que las mujeres (81%) a decir que volverían a los restaurantes después del estado de alarma.



Observamos una cierta predisposición en las personas con un **ticket medio por comensal de hasta 10 €** (menús) a decir que volverían a los restaurantes para consumir.



Barcelona es la ciudad con un mayor porcentaje de personas que declaran que volverían a consumir en restaurantes. Por el contrario, **Madrid**, otra ciudad con un elevado número de casos diagnosticados, es la ciudad con un mayor porcentaje de personas que declaran que no volverían.



La **edad**, entre 30 y 60 años, no parece ser un factor determinante.

Conclusiones



Los dos principales *frenos* que dificultan la vuelta de los comensales son:

- **Miedo al contagio causado por otro cliente**
- **Ambiente enrarecido que habrá en el restaurante** (por ejemplo, el hecho de ver camareros equipados como enfermeros)



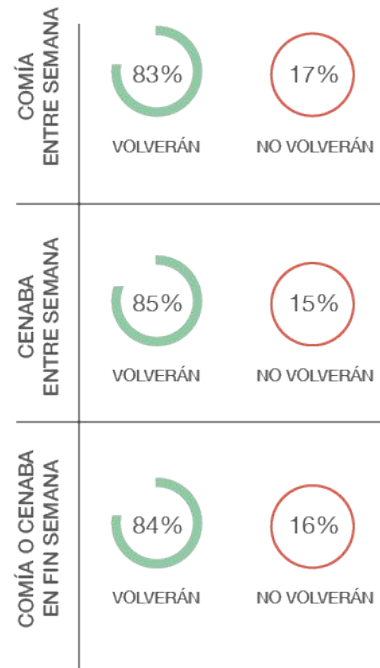
Los dos principales *drivers* que ayudarían a los restaurantes a incentivar la vuelta de los comensales son:

- **Ampliar la distancia entre las mesas** (reduciendo el aforo)
- **Garantizar unas medidas de higiene** (en los empleados y en el local)

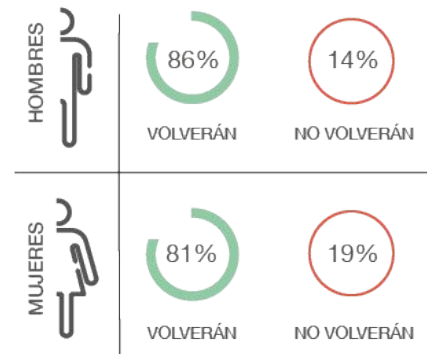
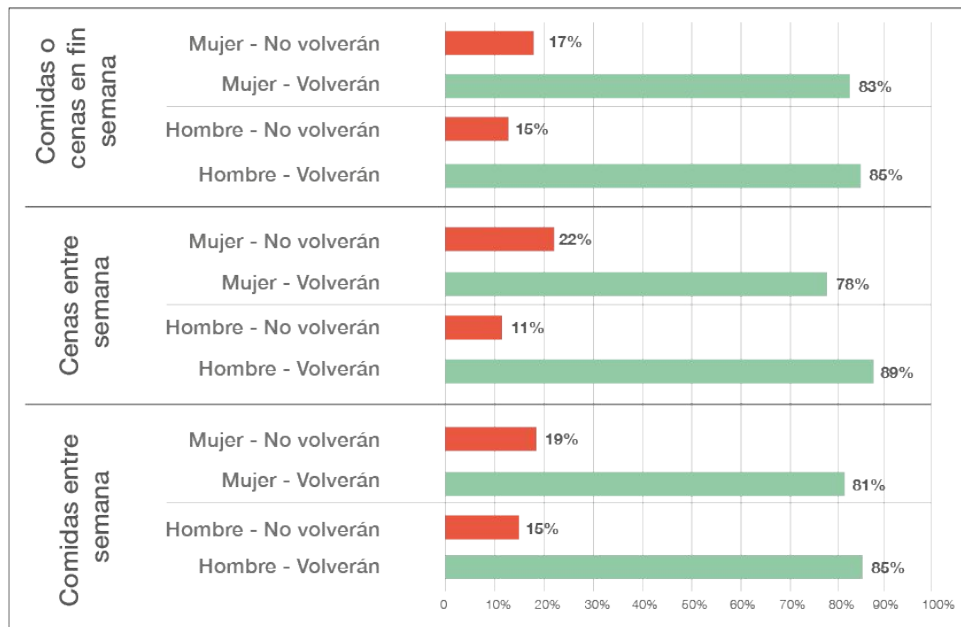
Resultados principales - Análisis por tipo de consumo antes del estado de alarma



De forma general, una gran mayoría de aquellos encuestados que solían ir a restaurantes **antes del estado de alarma** (sea durante la semana o en fin de semana), dicen que volverán cuando estén autorizados.

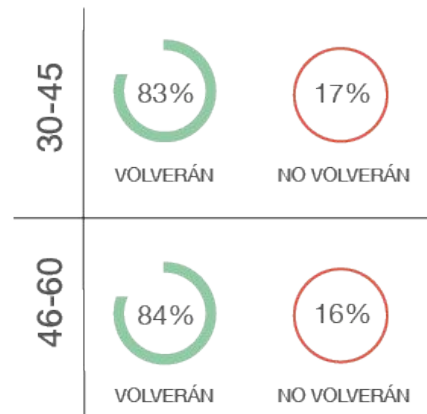
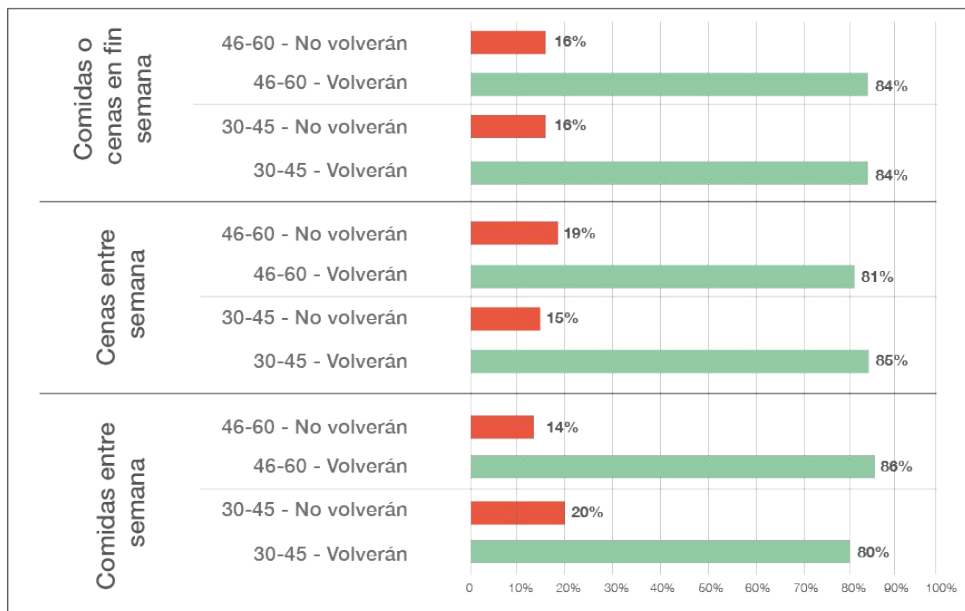


Resultados principales - Análisis por género



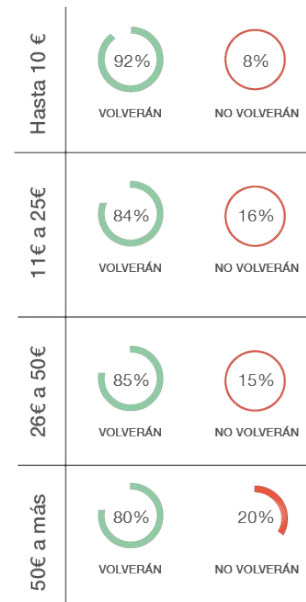
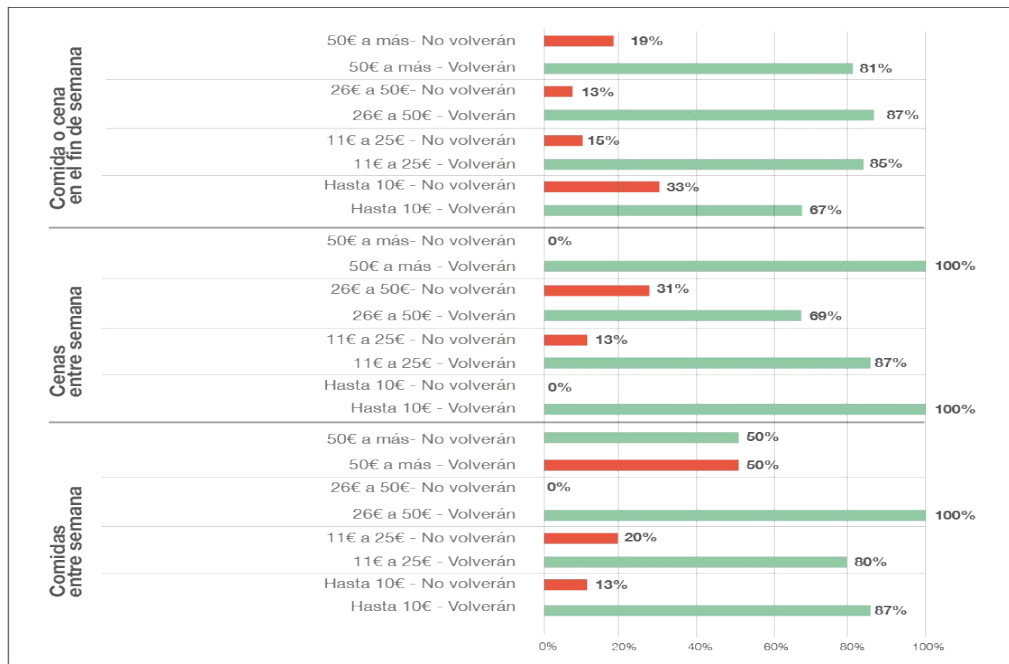
Los **hombres** tienen una predisposición ligeramente superior (86%) a **las mujeres** (81%) a decir que volverán a los restaurantes después del estado de alarma.

Resultados principales - Análisis por edad



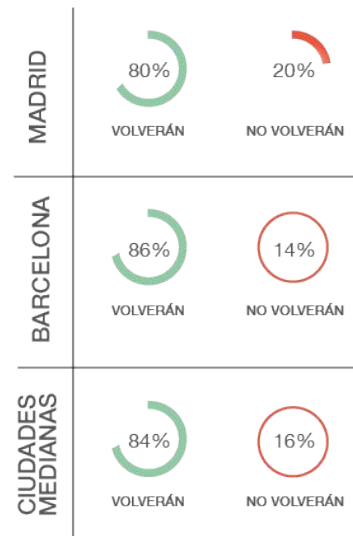
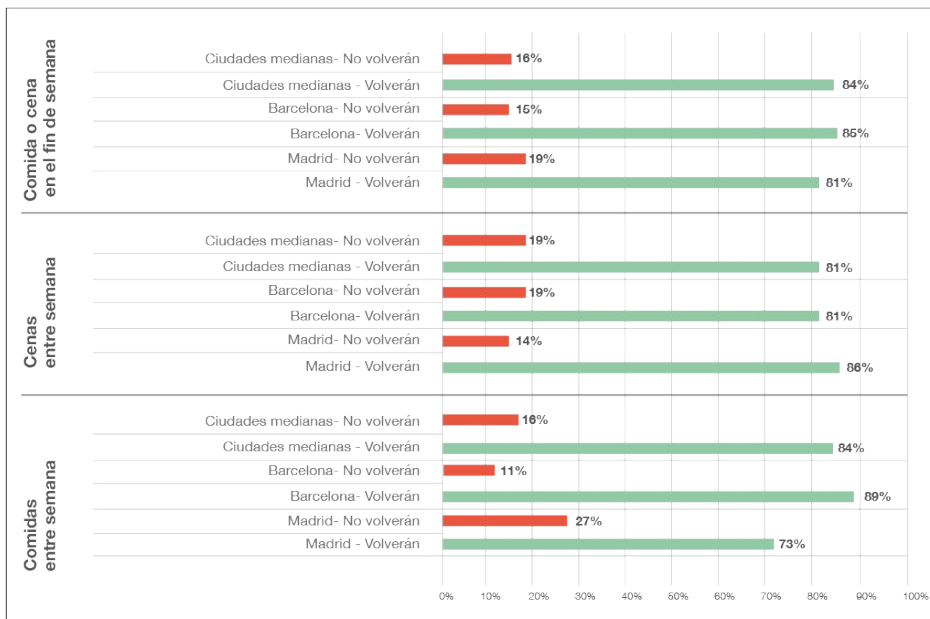
De forma general, tanto las personas de **30 - 45 años** (83%) como las de **46 - 60 años** (84%) tienen la misma predisposición de volver a los restaurantes. Por lo tanto, la edad no es un factor determinante.

Resultados principales - Análisis por ticket medio por comensal



El 92% de las personas con un **ticket medio por comensal de hasta 10 €** dicen que volverán a frecuentar los restaurantes después del estado de alarma. Por el contrario, el 20% de las personas con un **ticket medio por comensal de 50 € a más** dicen que no volverán.

Resultados principales - Análisis por residencia geográfica



Barcelona es la ciudad con un mayor porcentaje de personas (86%) que declaran que volverán a consumir en restaurantes. Por el contrario, **Madrid**, otra ciudad con un elevado número de casos diagnosticados, es la ciudad con un mayor porcentaje de personas (20%) que declaran que no volverán.

Principales frenos que dificultarían la vuelta de los clientes a los restaurantes

1

Que me contagie otro/a cliente/a

2

El ambiente enrarecido que habrá en el restaurante

3

Que me contagie algún/a camarero/a

4

Que me contagie algún/a camarero/a

Principales motivaciones que incentivarían la vuelta de los clientes a los restaurantes

- 1 Ampliar la distancia entre mesas
- 2 Que los trabajadores mantengan una higiene constante con ellos mismos y en el local
- 3 Que todos los empleados lleven mascarilla y guantes
- 4 Que se mantenga una distancia de seguridad entre camareros y comensales
- 5 Tener terraza y geles desinfectantes disponibles para los clientes
- 6 Permitir el pago con tarjeta o móvil, y usar cartas digitales para su limpieza constante
- 7 Uso de mamparas en aquellos establecimientos con mucho aforo, especialmente para las familias con hijos