



**PERSPECTIVAS DEL COMENSAL**

# Cómo salimos a un restaurante hoy en día

Reporte basado en datos sobre el estado de la industria restaurantera

**PARA RESTAURANTES**



Al entrar en un nuevo año, OpenTable midió el pulso de las personas para ver qué es lo que más les importa cuando planean salir a un restaurante. **Pista: quieren elegir el área del restaurante en donde sentarse y les importa que les den la bienvenida por su nombre.**

Las perspectivas y los datos directamente de los comensales pueden ayudarte a planificar y tomar decisiones, especialmente porque las variantes Delta y Ómicron siguen afectando a los restaurantes.

OpenTable realizó la encuesta del comensal en enero del 2022: Veamos lo que dijeron los comensales.

## Hambrientos de practicidad y opciones

El motivo más común por la que la gente sale a un restaurante es... ¡Solo por diversión!

# 54%

de las personas dijeron que es menos probable que salgan a cenar debido a las nuevas variantes; sin embargo, un 25% comentó que las diferentes variantes no han afectado la forma en que salen a un restaurante.

# 85%

de los comensales dijo que es más probable que regresen a un restaurante que los hace sentir como clientes regulares. (También les preguntamos qué los hace sentir de esa manera, ¡sigue leyendo!)

Las personas buscan practicidad y opciones cuando se trata de seleccionar el área del restaurante donde se quieren sentar y el poder cambiar su reservación en línea.



# Mantén la esperanza, incluso en medio de las oleadas de COVID



TIP

Las personas siguen saliendo:  
actualiza tu disponibilidad para que  
puedan encontrar tu restaurante.



**Algunas personas salen a un restaurante  
con menos frecuencia**

# 54%

de las personas dijeron que es  
menos probable que salgan a un  
restaurante debido a las variantes  
Delta y Ómicron de COVID-19

**Sin embargo, las nuevas variantes no parecen  
estar frenando a algunas personas.**

# 25%

comentó que las diferentes  
variantes no han afectado la forma  
en que salen a un restaurante

# Las celebraciones y las salidas solo por diversión están de vuelta, a lo grande



TIP

## ¡Hazlo especial!

Ofrece a los invitados más razones para celebrar con un postre sorpresa, un artículo de la casa o una tarjeta de cumpleaños.



No necesitas una razón para salir. Pero cuando les preguntamos a los comensales por qué salen a algún restaurante dijeron.

Solo por diversión

71%



Celebraciones

(es decir, cumpleaños, aniversarios, graduaciones)

62%



Citas

44%



Días festivos

29%



# Tiene que ser fácil y práctico



TIP

## Configura las áreas del restaurante

para que los comensales puedan elegir dónde sentarse. Cuando la reserva esté próxima, usa los Mensajes Directos para confirmar con anticipación los detalles con los clientes.

## Mesas al aire libre

# 96%

mencionaron que quieren que los restaurantes ofrezcan más asientos al aire libre

**Hoy más que nunca, los comensales quieren mayor información y control. Cuando hacen una reserva y se preparan para salir, en gran medida están de acuerdo en lo que es importante:**

**Seleccionar** el área del restaurante en donde pueden sentarse (es decir, terraza, salón principal, entre otros)

99%

**Ver** las medidas de seguridad e higiene

95%

**Cambiar** una reservación en línea sin llamar al restaurante

86%

**Comunicarse directamente** con el restaurante

81%

**Decirle** al restaurante que están celebrando una ocasión especial

80%

**Compartir** preferencias gastronómicas / alimentarias (es decir, preferencias dietéticas)

66%

# Convierte a tus comensales regulares en clientes de por vida



TIP

Haz que los invitados regresen enviándoles un correo electrónico cuando tengas una oferta o promoción. Y mira los perfiles de los comensales para obtener la información que necesitas para reconocer a los clientes regulares por su nombre y gustos.



**El anhelo es palpable: la gente extraña sus lugares habituales. Ahora es el momento de que construyas tu comunidad de comensales leales.**

# 85%

dijo que es más probable que regresen a un restaurante que los hace sentir como clientes regulares

## Y no hay sorpresas en lo que los hace sentir como regulares:

88%

El restaurante me notifica sobre ofertas especiales o promociones

83%

El staff me hace recomendaciones especializadas sobre mis gustos

83%

El restaurante reconoce la frecuencia con la que lo visito

82%

El restaurante me da la bienvenida por mi nombre

82%

El restaurante me notifica sobre eventos especiales

Diseña la estrategia de tu restaurante utilizando datos e información a nivel país con el [Estado de la Industria de OpenTable](#).

Para obtener más información y datos, [consulta las últimas encuestas de los comensales](#).



### **Sobre la encuesta**

OpenTable encuestó a más de 1,300 comensales en México de la red de OpenTable entre el 7 y el 13 de enero del 2022.

