



Los nuevos patrones de consumo, un área de oportunidad para tu negocio

- El cliente debe tener la certeza de que recibe un servicio seguro
- Es preciso adoptar modelos de negocio para satisfacer los nuevos patrones de consumo de los clientes
- Es muy importante diversificar tu negocio y abrirte a nuevos tipos de clientes

Ciudad de México a 14 de Octubre 2020. Toda crisis trae consigo la posibilidad de transformación y permite a las sociedades continuar con su evolución. A partir de esta surgen modificaciones en los comportamientos de las personas que brindan nuevos referentes y abren el panorama para convertir el problema en un área de oportunidad.

La contingencia sanitaria provocada por el COVID-19 ha generado una crisis mundial que ha impactado principalmente a nivel económico. Se ha visto que los patrones de consumo de las personas han cambiado, obligando a las empresas a generar nuevos modelos de negocio y esquemas que satisfagan las necesidades de sus clientes y les permitan seguir funcionando.

De acuerdo con Amanda Puente, directora de *Amanda Puente Ronces Consultoría*, esta crisis ha golpeado fuertemente a la industria de alimentos y bebidas. Diversos establecimientos tuvieron que cerrar, mientras que otros se mantuvieron funcionando bajo esquemas poco rentables que sólo les permitía cubrir

costos fijos y por tanto su retorno de inversión se ha vuelto más lento. Lo anterior se debe principalmente a que las empresas no han logrado adaptarse a las exigencias de su entorno.

Ante la “nueva normalidad” es imperativo que los negocios se transformen y desarrollen nuevos procesos y esquemas para adaptarse. “Uno de los principales cambios que ya se ven, es la generación de protocolos de sanitización que van desde la recepción de proveedores, la preparación de alimentos y la parte de atención al comensal. La finalidad de aplicar estas medidas sanitarias es que el cliente tenga la certeza de que recibirá un alimento y un servicio seguro, y que está siendo cuidado por el personal del establecimiento”, explicó la experta.

Sin embargo, uno de los cambios más importantes que se vislumbran es la generación de nuevos modelos de negocio que les permitan satisfacer los patrones de consumo de sus clientes. Para combatir la enfermedad se han adoptado otras modalidades de servicio como el *delivery* o el *take away* que han crecido rápidamente gracias a las plataformas digitales. También se han creado modelos como el *virtual kitchen*, el *hidden kitchen* y los *speakeasy*, que permiten a los negocios de la industria restaurantera tener más movimiento y abrirse a diferentes tipos de clientes.

Desde la perspectiva de Amanda Puente, esta crisis ha dejado una gran lección y es la importancia de abrirse a nuevos modelos de negocio. El hecho de contar con distintos tipos de servicios permite expandir tu empresa y abrir tu panorama de ventas hacia distintos escenarios.

“Para adoptar nuevos modelos de negocio es muy importante aprender a detectar los patrones de consumo, pues estos te permiten saber cómo los cambios sociales, políticos y económicos impactan en el comportamiento del cliente. De esta manera puedes irte adecuando a un mercado que es muchísimo más dinámico” concluyó la experta.

Del **22 al 24 de octubre de 2020**, en el World Trade Center de la Ciudad de México, se llevará a cabo el encuentro más importante de la industria del café. Durante tres días expositores y visitantes se reunirán en **Expo Café** para celebrar, reconocer y conectar con todos los actores de la cadena productiva de café en México.

