



Porto Mare Taverna

Caso práctico: Selección de las herramientas digitales adecuadas para Porto Mare Taverna

Descripción general del caso

Caso práctico para el alumnado del módulo "Herramientas digitales para pymes de hostelería".

Contexto empresarial

Porto Mare Taverna es un restaurante familiar de pescado y marisco situado en la costa croata, con 72 plazas, tanto en el interior como en la terraza. La actividad es marcadamente estacional. Durante las noches de verano, el restaurante registra largas colas, reservas perdidas y una presión desigual en la cocina. En temporada media, sin embargo, la ocupación disminuye y resulta difícil planificar las necesidades de personal.

Actualmente, las reservas llegan por llamadas telefónicas, aplicaciones de mensajería, redes sociales y por clientes que acuden sin reserva previa. No existe un sistema integrado. Algunas mesas se mantienen reservadas para clientes que finalmente no se presentan, mientras que otros se marchan porque los tiempos de espera son excesivos. El personal también enciende la iluminación de la terraza, los equipos de refrigeración y las estaciones de cocina antes de conocer con claridad la demanda, lo que incrementa innecesariamente el consumo energético.

Información disponible

La persona propietaria y el responsable de sala han recopilado la siguiente información:

- Alrededor del 18 % de las reservas de los dos últimos meses terminaron en incomparecencias o en llegadas tardías.
- La rotación media de las mesas varía considerablemente según la franja horaria, pero nadie realiza un seguimiento sistemático.
- El personal dedica mucho tiempo a consultar mensajes provenientes de distintas plataformas.
- Las facturas de energía alcanzan sus valores máximos los días en que se preparan por completo tanto la terraza como las zonas interiores, incluso cuando la ocupación se mantiene en niveles moderados.
- Los clientes locales de mayor edad siguen prefiriendo llamar por teléfono en lugar de reservar en línea.
- El equipo está abierto a utilizar herramientas digitales, pero le preocupan el coste, la complejidad y la pérdida del trato personal.

Objetivos empresariales Porto Mare Taverna quiere:

1. simplificar las reservas y reducir las incomparecencias,
2. mejorar la planificación de las mesas y la coordinación de la cocina,
3. reducir el consumo energético innecesario asociado a una preparación excesiva,
4. mantener un proceso de reserva sencillo tanto para los clientes digitales como para quienes no utilizan estos canales,
5. adoptar herramientas asequibles y realistas para un restaurante pequeño.

Tarea para el alumnado Su función

Actúa como asesor digital para ayudar a Porto Mare Taverna a seleccionar e implementar herramientas prácticas para las reservas y las operaciones.

Actividad

Prepara una breve propuesta que responda a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué problemas operativos deberían resolverse primero con herramientas digitales? ¿Por qué?
2. ¿Qué dos o tres soluciones digitales de bajo coste recomendarías para las reservas, la planificación o la comunicación?
3. ¿Cómo podría el restaurante mantener un proceso inclusivo para los clientes que siguen prefiriendo el contacto telefónico?
4. ¿Qué datos debería empezar a recopilar el equipo una vez implementada una nueva herramienta?
5. ¿Qué KPI mensual recomendarías para cada una de las siguientes áreas?
 - Rendimiento de las reservas
 - Eficiencia operativa
 - Planificación del servicio consciente del consumo energético



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and
those of the author(s) only and do not necess
Union or the European Education and Culture
the European Union nor EACEA can b

