

Nueva normalidad: el futuro de la gastronomía será con código QR

11/07/2020

En muchos países del mundo, restaurantes, bares y cafeterías (que han logrado sobrevivir a la crisis económica disparada por la pandemia de COVID-19) reabren sus puertas al público luego de varios meses sin poder hacerlo. En la nueva normalidad, los locales gastronómicos están tomando nuevas medidas para atraer a los clientes y adaptarse a nuevos requerimientos y obligaciones.

Por ejemplo, en Francia reabrieron, luego de casi tres meses, locales gastronómicos. En París se han priorizado los espacios en terrazas y se amplió el espacio permitido para ocupar con mesas en las veredas. El modelo se replica en otros puntos de Europa. Inclusive, hay locales que dividen a los comensales con revestimientos que funcionan como escudos de plexiglás (una resina sintética) o plástico (algo cada vez más común en Asia).

En España, para abrir, los bares, cafeterías y restaurantes deben cumplir con determinadas normas, como contar con separación de dos metros entre mesas; la obligatoriedad de que los camareros usen mascarillas; y la eliminación en las mesas de menús, servilleteros, y otros artículos que solían ser de uso común.

Con la reapertura de locales, Reino Unido se ha destacado desde un principio por la ausencia del menú impreso, que suele pasar de mano en mano, y en el que el virus podría permanecer. Así, ha optado por una **carta de código QR, una nueva forma de modernizar a la gastronomía.**

Cómo funcionan

✘ El menú de código QR de un bar en Bruselas REUTERS/Yves Herman

La tecnología es sencilla. Los menús de código QR permiten, a través de un escaneo rápido con el celular, acceder digitalmente a la carta de un restaurante. De esta forma, están surgiendo iniciativas y apps para acompañar esta nueva necesidad. La oferta de aplicaciones a nivel global es muy grande. Además, muchos dispositivos pueden leer el código sin necesidad de descargar una app.

En el sistema operativo Android, a partir de la versión 9 y posteriores, es un procedimiento que realiza la cámara (si no lo hace por defecto, hay que activarlo desde la configuración), y en iOS, es similar. El usuario accede a la cámara del dispositivo y escanea, se abrirá una pestaña adonde será redirigido. Si el celular no lo detectara, se puede acceder a un lector de código QR en la tienda de apps. **QR Code Reader** y **Lightning QR Scanner** son dos aplicaciones con buenas calificaciones que sirven para hacerlo.

Apps como servicio

✘ App Tumenu

Tumenu es una iniciativa que ha surgido antes de la pandemia, pero tomó fuerza durante la extensa cuarentena en la Argentina. “Es una app que nació con la intención de reducir los tiempos de espera desde que los comensales se sientan en una mesa, reciben la carta, piden y pagan; adicionalmente se sumaron los beneficios de evitar la recirculación del menú en papel, dinero, tarjetas, comprobantes, etc”, explica a **Infobae** Nicolás Varela quien forma parte de la startup.

Está disponible para iOS y Android, y opcionalmente los negocios también pueden acceder a un panel web para configurar

el menú digital. Lo cierto también es que este tipo de soluciones están apareciendo cada vez más. Desde la app, señalan que se diferencian por tener un entorno completo y gratuito. **“Algunas soluciones solo permiten ver el menú y sus precios; desde nuestra app es posible ver el menú, pedir, pagar, gestionar lista de esperas, reservas y gestionar los pedidos de las mesas de manera autónoma. Es un sistema completo y gratis para restaurantes, café, pubs”**, dice Varela.

Esta nueva normalidad que comenzaremos a ver y vivir, en algún momento, desde la Argentina y América Latina, ¿reduce o cambia la cantidad de personas que atienden en un restaurante, por ejemplo? “No necesariamente; la aplicación permite llamar al mozo por necesidades específicas como también ofrece la posibilidad de hacer pagos en efectivo. La app genera la oportunidad para que el personal del restaurante centre su atención en la recepción y llamados que puedan hacer los comensales, que los platos lleguen de manera correcta a la mesa y que todo el conjunto de servicios funcionen de manera eficiente. **Incluso en algunos casos el restaurante deberá concentrar mayor personal en cocina para cubrir la rápida demanda de pedidos que se mostrarán por medio de la app”**, responde.

El futuro de la gastronomía será con código QR

Respecto de otros cambios tecnológicos en la gastronomía, Varela señala que su startup trabaja en una adaptación de la app para negocios sin mesas, tales como eventos o discos. **“Por ejemplo, el usuario de la app podrá escanear en un pub un código QR general, podrá ver la lista de precios y pedir un trago, al realizar el pago la app emitirá un comprobante digital y avisará al usuario con una notificación cuando el trago esté listo para retirar en la barra”**, explica. Esto es algo que algunos locales (por ejemplo en el barrio de Palermo) ya se estaba implementando.

Tumenu no tiene ganancias. Se apoya en el resto de las apps de

la compañía que sí están monetizadas. **La intención de la startup es mantener esta modalidad en el tiempo y en un futuro se analizarán posibilidades de monetización por medio de publicidad u otras alternativas, pero no es algo que sucederá a corto plazo.**

Por su parte, Nicolás Gutraich, de 22 años, estudiante de Economía, ha creado una startup denominada **Biff** con funciones similares. Es una **plataforma con cuatro pasos: escanea el QR de la mesa, permite navegar el menú y seleccionar los platos deseados; tiene una botonera digital para interactuar con el camarero; y permite dar puntaje al servicio para indicar la calidad de atención.**

“Hoy ya existen un montón de startups que están haciendo cosas muy similares a las que hacemos. En una en particular que nos llama la atención, lograron recrear la carta virtual pero sin la necesidad de bajarte una app, cosa que nos parece muy interesante”, señala el joven a **Infobae**. Además, la startup está trabajando en un módulo para hoteles que va a ser su diferencial.

Respecto de los cambios que se avecinan, dice: “Estamos en un momento de cambio donde la necesidad de aprender a trabajar con la tecnología es inminente. **El sector gastronómico, al menos en la Argentina, es bastante conservador con respecto al uso de nuevas herramientas y esto les genera un cambio de paradigma. Si bien la aplicación puede tal vez ayudar a reducir el personal, nosotros lo vemos también como una oportunidad para que demuestren un diferencial. Que el trabajo del camarero no se base sólo en recibir pedidos y entregarlos, eso es fácilmente reemplazable en el corto o largo plazo**”.

Implementación

- ☒ Código QR en el menú de Mona Gallosi

La bartender y empresaria Mona Gallosi ha reinventado su

negocio durante la cuarentena. Ofrece cócteles a domicilio hoy y está ideando por estos días cómo será la nueva normalidad cuando pueda abrir su espacio Puente G. Sabe que no habrá cartas de papel, y que todo será a través de códigos QR.

A principios de la cuarentena, desarrolló junto a TRIPI, un programador con quien trabaja desde hace 15 años, su sitio de ecommerce y hoy piensa cómo será el regreso de su barra con personas. Gallosi dice que sería apropiado unificar una app para todos los bares, pero también reconoce que sería difícil de implementarlo.

Nueva normalidad para la bartener y empresaria Mona Gallosi

Piensa entonces seguir trabajando con cartas QR y está pensando desarrollar una app propia de fácil acceso (que tal vez no sea necesario descargar de una tienda) para que sea parte de la experiencia virtual-presencial en su local.