

Quioscos de autoservicio: nuevos aliados tecnológicos para la restauración

Flipdish calcula que los pedidos en quioscos aumentan entre un 20 y un 30% el tique medio. Los datos de Flipdish indican que el 57% de los clientes se irá si la cola es de más de 5 personas

En 2018, el 28% de los clientes de EE.UU. utilizaron un quiosco de autoservicio en un restaurante de comida rápida. En época pre-pandémica, los quioscos de autoservicio ofrecían eficiencia en el pedido y reducción en los tiempos de espera. McDonald's lideró en el uso de este servicio, implementándolo en todas sus ubicaciones desde 2015. En la época pandémica los quioscos ayudaron a mantener la distancia entre el equipo del restaurante y el cliente, ofreciendo más seguridad y rapidez en el pedido y recogida del mismo.

El formato, que tradicionalmente era de 32 pulgadas, ahora también se ha ampliado para ajustarse a las necesidades de cada uno de los restauradores. El restaurador puede encontrar también quioscos más pequeños de 15 y 22 pulgadas que ofrecen una pantalla interactiva, cómoda y fácil de navegar para los clientes del local.

Actualmente, en la post-pandemia, los quioscos han demostrado que aumentan el gasto del cliente una media de un 20-30% más que en mostrador tradicional. Desde Flipdish, en España, Daniel Hernández constata que “motivan a los clientes a añadir esos pequeños extras que no sabían que estaban disponibles para ellos e incluso que algunas personas encuentran que pedir en un quiosco es menos intrusivo que hablar directamente con una persona detrás del mostrador.”

Además, la tecnología de pantalla táctil de quiosco atrae al creciente mercado de clientes más jóvenes y conocedores de la tecnología que están acostumbrados a las aplicaciones de pedidos compatibles con dispositivos móviles.

Los beneficios para el restaurante incluyen:

1 Reducir colas

Los datos de Flipdish indican que el 57% de los clientes se irá si la cola es de más de 5 personas. El procesamiento de pedidos puede llevar mucho tiempo para el personal de recepción que puede tener pedidos acumulados mientras intentan reducir la cola. Todos los pagos con tarjeta se pueden realizar directamente a través de un quiosco de autoservicio, dejando solo los pagos en efectivo en el punto de cobro. Esto reduce enormemente las colas y también permite que la mayoría de su personal prepare los pedidos para que todo funcione sin problemas en las horas punta.

2 Oportunidades de venta adicional

Los menús en el quiosco ofrecen una personalización del pedido que permite agregar ingredientes o

elegir opciones grandes, descuentos, etc. Los menús grandes tienden a costar más y pueden considerarse productos de mayor margen. En McDonald's, descubrieron que el 20% de los clientes que inicialmente no pidieron una bebida compraban una cuando se la ofrecieron.

3 Mayor gasto en el pedido

Los estudios han demostrado que los pedidos realizados a través de quioscos de autoservicio generan mayores ingresos, ya que el valor del pedido es generalmente más alto. Muchas grandes cadenas han estado experimentando con aplicaciones y quioscos de autoservicio y han descubierto que cuando los clientes los usan, tienden a gastar más dinero. Esto se debe en gran parte a que las personas seleccionan ingredientes adicionales (como se menciona en el n.º 2) y se sienten más cómodas al pedir porciones más grandes sin juzgar.

4 Mensajes dirigidos

Los quioscos de autoservicio pueden capturar datos clave sobre los hábitos de gasto de los clientes y orientarlos con mensajes en los momentos "óptimos". Estos datos proporcionan información instantánea sobre la experiencia del cliente. Además, incluso podría incluir una función de pulgar hacia arriba o una calificación de cara sonriente al final de cada compra para obtener más información sobre la satisfacción del cliente.

<https://www.flipdish.com/es/>

Datos de contacto:

Gloria Almirall
637883077

Nota de prensa publicada en: [Barcelona](#)

Categorías: [Franquicias](#) [Emprendedores](#) [E-Commerce](#) [Restauración](#) [Consumo](#) [Innovación Tecnológica](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>