

## Módulo 4, Sesión 3

### Descripción de las diapositivas

#### Diapositiva 1 - Servicio al cliente y comunicación

Introducción a la atención al cliente y comunicación sesión 3

#### Diapositiva 2 - Sesión 3

En esta sesión hablaremos sobre la capacidad de proporcionar detalles a los clientes sobre cómo pueden participar o contribuir a los esfuerzos para reducir el desperdicio de alimentos y cómo realizar un seguimiento de las iniciativas locales para reducir el desperdicio de alimentos.

#### Diapositiva 3 - Introducción de la sesión

Después de la sesión 3, tendrá la capacidad de proporcionar detalles a los clientes sobre cómo pueden participar o contribuir a los esfuerzos para reducir el desperdicio de alimentos y saber cómo realizar un seguimiento de las iniciativas locales para reducir el desperdicio de alimentos.

#### Diapositiva 4 – Comportamiento del cliente

El comportamiento de los clientes juega un papel importante en la generación de desperdicios de alimentos en los restaurantes. Los comensales pueden contribuir al desperdicio al pedir en exceso, no terminar sus comidas o hacer solicitudes específicas que resultan en ingredientes no utilizados. Además, es más probable que los clientes desperdicien alimentos cuando salen a cenar, ya que no asumen los costos directos de los excedentes de alimentos. Al comprender las preferencias y el comportamiento de los clientes, los restaurantes pueden implementar estrategias para minimizar el desperdicio, como ofrecer opciones de menú personalizables y promover bolsas para perros para las sobras.

#### Diapositiva 5 – Involucrar a los clientes en la lucha contra el desperdicio de alimentos

Involucrar a los clientes en los esfuerzos de reducción del desperdicio de alimentos puede crear un impacto positivo y crear conciencia sobre el problema.

Los restaurantes pueden implementar varias estrategias para involucrar a los clientes y fomentar su participación activa Comunicación transparente, iniciativas de "bolsa para perros", campañas educativas y experiencias gastronómicas interactivas.

#### Diapositiva 6 - Comunicación transparente

Fomenta una cultura de sostenibilidad comunicando claramente el compromiso de tu restaurante con la reducción del desperdicio de alimentos. Utilice menús, expositores de mesa y plataformas digitales para informar a los clientes sobre sus iniciativas de



Cofinanciado por  
la Unión Europea

*Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados sólo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Fundación para el Desarrollo del Sistema Educativo (FRSE). Ni la Unión Europea ni la FRSE pueden ser considerados responsables de ellos.*

reducción de residuos, como el abastecimiento local, la reutilización de ingredientes o la donación de excedentes de alimentos.

Proporcione descripciones claras de los tamaños de las porciones para ayudar a los clientes a tomar decisiones informadas, lo que reduce la probabilidad de hacer pedidos excesivos. Ofrezca opciones como medias porciones, porciones personalizables o platos para compartir para fomentar el consumo consciente.

### Diapositiva 7 - Comunicación transparente

La transparencia no solo educa a los clientes, sino que también genera confianza y un sentido de responsabilidad compartida. Al involucrarlos activamente en sus esfuerzos de sostenibilidad, a través de mensajes en recibos, menús digitales o señalización interactiva, los empodera para que sean parte de la solución. Además, considere la posibilidad de implementar un "reto de cero residuos" u ofrecer pequeños incentivos a los clientes que opten por opciones conscientes de los residuos. Cuando los clientes se sienten informados y valorados como socios en la sostenibilidad, es más probable que apoyen y aboguen por la misión de su restaurante.

### Diapositiva 8 - Iniciativas de "Bolsa para perros"

Anime a los clientes a llevar a casa las sobras implementando una iniciativa bien promocionada de "Doggy Bag" que lo haga fácil, conveniente y socialmente aceptado. Proporcionar envases ecológicos, biodegradables o reciclables para alinearse con los esfuerzos de sostenibilidad y reducir los plásticos de un solo uso.

Use mensajes amigables en menús, carpas de mesa o pantallas digitales para normalizar y alentar a llevar las sobras a casa. Frases como "¡Disfruta de tu comida dos veces! Llévate a casa lo que te gusta" o "Ayúdanos a reducir el desperdicio de alimentos: ¡pide una caja para llevar!" pueden hacer que los clientes se sientan cómodos al solicitar una bolsa para perros.

### Diapositiva 9 - Iniciativas de "Bolsa para perros"

Además, considere ofrecer **porciones más pequeñas con una opción incorporada para empacar para llevar a casa**, lo que permite a los clientes pedir conscientemente lo que pueden terminar sabiendo que pueden llevarse el resto a casa.

Para fomentar aún más la participación, introduzca **pequeños incentivos**, como descuentos en futuras visitas para aquellos que usan bolsas para perros con regularidad o participan en un programa de lealtad para cenar sin importar el desperdicio.

Al hacer que las sobras sean fáciles y sin culpa para llevar a casa, los restaurantes pueden reducir significativamente el desperdicio de alimentos al tiempo que mejoran la experiencia gastronómica de los clientes.

### Diapositiva 10 - Campañas educativas



Lanzar campañas educativas integrales a través de varios canales, como redes sociales, boletines informativos, contenido del sitio web y exhibiciones en el sitio para informar a los clientes sobre la importancia de reducir el desperdicio de alimentos. Utilice imágenes atractivas, infografías y videos cortos para captar la atención y hacer que el mensaje sea más impactante.

Comparta consejos prácticos sobre el control de las porciones, los pedidos conscientes y el almacenamiento adecuado de los alimentos para ayudar a los clientes a tomar decisiones informadas tanto en el restaurante como en casa. Destacar los beneficios ambientales, sociales y económicos de minimizar el desperdicio de alimentos, enfatizando cómo pequeños cambios en el comportamiento pueden conducir colectivamente a un impacto sustancial.

### Diapositiva 11 - Campañas educativas

Fomente la participación a través de iniciativas interactivas como desafíos de reducción de desechos, compromisos con los clientes o incentivos para hábitos gastronómicos sostenibles. Colabore con organizaciones locales, personas influyentes o chefs para difundir la conciencia y ofrecer información experta sobre cómo reducir el desperdicio de alimentos de manera efectiva.

Además, considere la posibilidad de implementar códigos QR en los menús o recibos que se vinculen a recursos educativos, proporcionando a los clientes un fácil acceso a consejos, datos e iniciativas de reducción de residuos específicas de los restaurantes. Al fomentar una cultura de conciencia y responsabilidad, estas campañas pueden inspirar cambios de comportamiento a largo plazo que beneficien tanto a la comunidad como al medio ambiente.

### Diapositiva 12 - Experiencias gastronómicas interactivas

Algunos restaurantes mejoran la sostenibilidad al ofrecer experiencias gastronómicas interactivas, lo que permite a los clientes personalizar sus comidas seleccionando ingredientes, tamaños de porciones y opciones de acompañamiento. Este enfoque minimiza el desperdicio de alimentos al garantizar que los comensales reciban exactamente lo que desean, reduciendo los alimentos no consumidos y promoviendo una experiencia gastronómica más personalizada.

Al dar a los clientes el control sobre sus comidas, los restaurantes les permiten tomar decisiones conscientes y responsables sobre lo que consumen. Ya sea a través de tazones para construir sus propios tazones, menús de degustación personalizables o selecciones a la carta, esta estrategia fomenta los pedidos conscientes mientras se adapta a diversas preferencias dietéticas.

### Diapositiva 13 - Experiencias gastronómicas interactivas

Además, los sistemas de pedidos digitales o los quioscos de autoservicio pueden proporcionar consejos en tiempo real para reducir el desperdicio, sugerir recomendaciones de porciones e incluso realizar un seguimiento de las preferencias de los clientes para reducir aún más el exceso de pedidos. Algunos establecimientos



también ofrecen modelos de "pago por peso", en los que los clientes solo pagan por lo que seleccionan, lo que refuerza una conexión directa entre el control de las porciones y la reducción de residuos.

Al hacer de la sostenibilidad una experiencia atractiva e interactiva, los restaurantes no solo reducen el desperdicio de alimentos, sino que también crean un entorno gastronómico más agradable y educativo.

#### Diapositiva 14 - Involucrar a los clientes en la lucha contra el desperdicio de alimentos

En resumen, el sector de la hostelería tiene una oportunidad única de predicar con el ejemplo en la batalla contra el desperdicio de alimentos.

Al utilizar estrategias como las que hemos enumerado aquí y muchas más, los restaurantes pueden marcar una diferencia tangible al minimizar su impacto ambiental, mejorar sus resultados y contribuir al bienestar de las comunidades locales. A medida que las preferencias de los consumidores se alinean cada vez más con la sostenibilidad, las empresas que priorizan la reducción del desperdicio de alimentos no solo están tomando decisiones éticas, sino que también se están posicionando para el éxito a largo plazo en un mundo más consciente y respetuoso con el medio ambiente.

#### Diapositiva 15 - Transparencia y comunicación - Compartir las iniciativas de reducción del desperdicio de alimentos del restaurante

La transparencia y la comunicación desempeñan un papel crucial a la hora de involucrar a los clientes en la lucha contra el desperdicio de alimentos. Al **compartir abiertamente** las iniciativas de prevención del desperdicio de alimentos del restaurante, los clientes obtienen información sobre los esfuerzos de sostenibilidad del establecimiento y se sienten más conectados con la causa.

Para maximizar el alcance y el impacto, esta información se puede compartir a través de múltiples canales:

- **Sitio web y redes sociales** : cree una sección dedicada en su sitio web y publique regularmente actualizaciones en las redes sociales sobre los esfuerzos de sostenibilidad de su restaurante. Comparta contenido detrás de escena sobre cómo se minimiza el desperdicio de alimentos, asociaciones con programas de donación de alimentos o consejos para comer consciente del desperdicio.

#### Diapositiva 16 - Transparencia y comunicación - Compartir las iniciativas de reducción del desperdicio de alimentos del restaurante

- **Señalización interna** : utilice expositores de mesa, carteles o pantallas digitales para informar a los comensales sobre el compromiso del restaurante con la reducción del desperdicio de alimentos. Mensajes breves y atractivos



como "*Estamos trabajando para reducir el desperdicio de alimentos: júname a nosotros haciendo pedidos conscientes!*" puede fomentar la participación.

- **Mensajes de menú :** incorpore pequeñas notas en los menús para educar a los clientes sobre el tamaño de las porciones, el abastecimiento sostenible o las prácticas de reducción de desechos. Por ejemplo, un menú podría destacar: "*Porciones más pequeñas disponibles a pedido: ¡ayúdanos a combatir el desperdicio de alimentos!*"
- **Compromiso del personal :** capacite al personal para comunicar los esfuerzos de sostenibilidad del restaurante a los clientes, ofreciendo recomendaciones sobre el tamaño de las porciones y las opciones para llevar a casa. Cuando el personal está informado y entusiasmado, puede alentar eficazmente a los clientes a ser conscientes del desperdicio de alimentos.

Al hacer que la reducción del desperdicio de alimentos sea una **parte visible e interactiva** de la experiencia gastronómica, los restaurantes pueden construir relaciones más sólidas con sus clientes y fomentar un sentido compartido de responsabilidad por la sostenibilidad.

## Diapositiva 17 - Transparencia y comunicación -

### Fomentar los comentarios y sugerencias de los clientes

Invitar a los clientes a proporcionar **comentarios y sugerencias** sobre los esfuerzos de gestión de desperdicios de alimentos del restaurante puede ser una forma poderosa de identificar áreas de mejora al tiempo que fomenta un sentido de participación de la comunidad. Los clientes suelen aportar nuevas perspectivas, ideas prácticas y experiencias de primera mano que pueden contribuir a estrategias de **reducción de residuos más eficaces**.

Para que la recopilación de comentarios sea fluida y atractiva, considere la posibilidad de implementar varios canales:

- **Encuestas digitales y físicas :** ofrezca encuestas rápidas en línea o en persona en las que los clientes puedan compartir opiniones sobre el tamaño de las porciones, las opciones de menú y los esfuerzos de sostenibilidad. Los códigos QR en mesas, recibos o menús pueden vincularse directamente a los formularios de comentarios.
- **Tarjetas de comentarios y buzones de sugerencias:** proporcione tarjetas o buzones de fácil acceso donde los clientes puedan dejar ideas, cumplidos o inquietudes sobre los esfuerzos de reducción del desperdicio de alimentos.

## Diapositiva 18 - Transparencia y comunicación:

### fomentar los comentarios y sugerencias de los clientes

- **Redes sociales y reseñas en línea :** interactúe activamente con los clientes en las redes sociales fomentando las discusiones sobre la sostenibilidad. Los restaurantes pueden hacer preguntas como "*¿Cómo podemos mejorar*



*nuestros esfuerzos de reducción del desperdicio de alimentos? ¡Comparte tus pensamientos!" para iniciar la interacción.*

- **Participación incentivada :** ofrezca pequeñas recompensas, como descuentos, puntos de fidelidad o un artículo gratuito para los clientes que se tomen el tiempo de proporcionar comentarios significativos.
- **Compromiso del personal :** aiente a los camareros a preguntar casualmente a los clientes sobre su experiencia gastronómica, la satisfacción de las porciones o cualquier sugerencia que puedan tener para reducir el desperdicio.

Al **escuchar activamente e implementar sugerencias valiosas**, los restaurantes pueden generar **confianza, lealtad y una cultura colaborativa** en la que tanto la empresa como sus clientes trabajan juntos hacia la sostenibilidad. Reconocer públicamente las contribuciones de los clientes, ya sea a través de menciones en las redes sociales o actualizaciones del menú, también refuerza el impacto de su participación.

#### **Diapositiva 19 - Incentivos y promociones: ofrecemos descuentos por traer contenedores reutilizables**

Animar a los clientes a que traigan sus propios **recipientes reutilizables** para llevar o las sobras es una forma eficaz de reducir el desperdicio de alimentos y envases. Al ofrecer **descuentos u otros incentivos**, los restaurantes pueden motivar a los clientes a adoptar hábitos más sostenibles al tiempo que refuerzan su compromiso con la responsabilidad medioambiental.

##### **Beneficios de las iniciativas de contenedores reutilizables:**

- **Reduce los residuos de envases de un solo uso :** minimiza la dependencia de los envases desechables, reduciendo los residuos de plástico y papel.
- **Fomenta el comportamiento sostenible :** ayuda a los clientes a desarrollar hábitos ecológicos que se extienden más allá de las comidas.
- **Mejora la lealtad a la marca :** los clientes aprecian las empresas que se alinean con sus valores y recompensan los esfuerzos de sostenibilidad.
- **Reduce los costos operativos:** reducir la necesidad de envases desechables puede ahorrar dinero con el tiempo.

#### **Diapositiva 20 - Incentivos y promociones: ofrecemos descuentos por traer contenedores reutilizables**

##### **Cómo implementar un programa de descuento en contenedores reutilizables:**

- **Ofrezca un pequeño descuento** (por ejemplo, 5-10% de descuento o una cantidad fija como \$1) para los clientes que traigan sus propios recipientes limpios para llevar o las sobras.
- **Promueva la iniciativa** a través de letreros en la tienda, menús, redes sociales y boletines digitales. Usa mensajes atractivos como "*Trae tu propio contenedor y ahorra, ¡ayúdanos a luchar juntos contra el desperdicio!*"



- **Capacite al personal** para manejar los contenedores proporcionados por el cliente de manera segura y garantizar que se cumplan las regulaciones sanitarias.
- **Cree un programa de fidelización** en el que los clientes habituales que utilizan contenedores reutilizables obtengan recompensas, como un artículo gratuito después de varias visitas.
- **Colaborar con organizaciones locales con conciencia ecológica** para difundir la conciencia y generar apoyo comunitario para los esfuerzos de reducción de desechos.

Al hacer que la sostenibilidad sea **gratificante y conveniente**, los restaurantes pueden impulsar un cambio de comportamiento positivo al tiempo que reducen significativamente el desperdicio.

#### Diapositiva 21 - Incentivos y promociones: recompensar a los clientes por elegir opciones de menú sostenibles

Animar a los clientes a elegir **alimentos sostenibles** puede contribuir significativamente a la reducción de residuos y a la conservación del medio ambiente. Los restaurantes pueden implementar **programas** de recompensas que incentiven a los comensales a optar por **elementos de menú de origen local, de origen vegetal o sin residuos**, haciendo de la sostenibilidad una experiencia atractiva y gratificante.

##### Formas de recompensar las elecciones sostenibles:

- **Puntos de fidelidad y descuentos** : ofrezca puntos por cada plato sostenible que pida, que los clientes pueden canjear por descuentos, artículos gratuitos o ventajas exclusivas.
- **Promociones especiales** : ofrezca descuentos por tiempo limitado en elementos de menú ecológicos para aumentar la conciencia y la prueba.
- **Reconocimiento público** : destaque a los clientes en las redes sociales o en las pantallas internas cuando elijan activamente opciones sostenibles, fomentando un sentido de comunidad y participación.
- **Beneficios sorpresa** : recompense a los comensales con una bebida, un aperitivo o un postre de cortesía cuando elijan alimentos sostenibles de manera constante.
- **Experiencias exclusivas** : ofrezca a los clientes que eligen regularmente platos sostenibles acceso a eventos especiales, como experiencias gastronómicas de la granja a la mesa o clases de cocina con el chef.

#### Diapositiva 22 - Incentivos y promociones: recompensar a los clientes por elegir opciones de menú sostenibles

##### Estrategias de implementación:

- **Destaque los platos sostenibles en los menús** : use etiquetas como "Opción ecológica" o "De origen sostenible" para ayudar a los clientes a identificar fácilmente estas opciones.



- **Educar y participar**: comparta detalles en los menús o letreros sobre cómo elegir estos platos apoya a los agricultores locales, reduce la huella de carbono y minimiza el desperdicio.
- **Gamificar la sostenibilidad**: cree desafíos interactivos (por ejemplo, "Pida 5 comidas a base de plantas y obtenga una recompensa") para hacer que las comidas ecológicas sean divertidas y atractivas.
- Al hacer que **las opciones gastronómicas sostenibles sean gratificantes y accesibles**, los restaurantes pueden inspirar cambios de comportamiento a largo plazo que beneficien al planeta y mejoren la participación y la lealtad de los clientes.

### Diapositiva 23 - Donar el excedente de alimentos a los bancos de alimentos y refugios locales

Asociarse con bancos de **alimentos locales, refugios y programas de rescate de alimentos** es una forma impactante para que los restaurantes reduzcan el desperdicio de alimentos mientras apoyan a los necesitados. Al donar los excedentes de alimentos, los restaurantes pueden garantizar que el exceso de comidas de alta calidad se redirija a las personas que enfrentan inseguridad alimentaria en lugar de terminar en los vertederos.

#### Beneficios de las donaciones de alimentos:

- **Apoya a la comunidad**: ayuda a proporcionar comidas a personas y familias necesitadas.
- **Reduce el desperdicio de alimentos**: evita que se desechen los excedentes de alimentos comestibles.
- **Mejora la reputación de la marca**: demuestra responsabilidad social, fomentando la buena voluntad entre los clientes.
- **Posibles beneficios fiscales**: muchas regiones ofrecen deducciones fiscales o incentivos para las empresas que donan alimentos de manera responsable.

### Diapositiva 24 - Donar el excedente de alimentos a los bancos de alimentos y refugios locales

#### Cómo implementar un programa de donación de alimentos:

1. **Asóciese con organizaciones locales**: conéctese con bancos de alimentos, refugios o iniciativas de rescate de alimentos como Feeding America, Food Rescue US o cocinas comunitarias locales para establecer un sistema de donaciones.
2. **Establezca pautas claras de donación**: trabaje con organizaciones asociadas para comprender los estándares de seguridad alimentaria, los requisitos de empaque y los horarios de recolección.
3. **Capacitar al personal sobre las mejores prácticas**: eduje a los empleados sobre la manipulación, el almacenamiento y el etiquetado adecuados de los alimentos para garantizar procesos de donación seguros.



4. **Establezca un plan logístico confiable**: coordine la recolección regular de donaciones con organizaciones benéficas locales o use aplicaciones de rescate de alimentos que faciliten la redistribución de alimentos en tiempo real.
5. **Promover la concienciación y la participación del cliente**: informar a los clientes sobre los esfuerzos de donación de alimentos del restaurante a través de las redes sociales, la señalización en la tienda y los menús. Considere ofrecer a los clientes la opción de contribuir (por ejemplo, programas de "Donar una comida").
6. **Monitoree y rastree** el impacto: mantenga registros de las cantidades de alimentos donados y comparta informes de impacto para mostrar las contribuciones a la comunidad.

Al integrar la donación de alimentos en las operaciones diarias, los restaurantes pueden desempeñar un **papel vital en la reducción del desperdicio de alimentos y, al mismo tiempo, marcar una diferencia significativa** en sus comunidades.

#### Diapositiva 25 - Asociarse con campañas de reducción del desperdicio de alimentos

Asociarse con campañas de reducción del desperdicio de alimentos es una forma poderosa para que los restaurantes tengan un impacto tangible en la sostenibilidad al tiempo que mejoran su imagen de marca. Al alinearse con movimientos como el Movimiento Cero Residuos o Love Food Hate Waste, los restaurantes pueden:

1. **Crear conciencia**: Colaborar con campañas bien establecidas ayuda a amplificar el mensaje sobre la importancia de reducir el desperdicio de alimentos. También proporciona recursos educativos que pueden ayudar al personal y a los clientes a tomar decisiones más sostenibles.
2. **Compartir las mejores prácticas**: Los restaurantes pueden aprender de las experiencias de otras empresas que participan en estas campañas. Compartir estrategias para la reducción de residuos, como el control de las porciones, la donación de excedentes de alimentos o el compostaje, ayuda a afinar las operaciones.

#### Diapositiva 26 - Asociarse con campañas de reducción del desperdicio de alimentos

1. **Fortalezca la lealtad del cliente**: Los clientes valoran cada vez más los esfuerzos de sostenibilidad. Cuando los restaurantes demuestran su compromiso con estas iniciativas, generan confianza y lealtad de los consumidores conscientes del medio ambiente.
2. **Obtener una atención positiva de los medios de comunicación**: Asociarse con iniciativas de desperdicio de alimentos de buena reputación puede generar cobertura mediática, promoviendo aún más la imagen ecológica del restaurante y el compromiso con la responsabilidad social corporativa.
3. **Contribuir a un movimiento más amplio**: La acción colectiva es clave para resolver problemas a gran escala como el desperdicio de alimentos. Al unirse



a estas campañas, los restaurantes no solo están mejorando sus propios esfuerzos de sostenibilidad, sino que también están contribuyendo a un movimiento global que aborda el desperdicio de alimentos.

En última instancia, estas colaboraciones pueden conducir a mejoras operativas, un mejor compromiso con el cliente y un impacto medioambiental positivo, al tiempo que promueven una cultura de sostenibilidad.

### **Diapositiva 27 – Buenas prácticas en todo el mundo**

En estos videos puedes aprender sobre buenas prácticas en todo el mundo.

### **Diapositiva 28 - El final**

Este es el final de la tercera sesión. Gracias por su tiempo.



**Cofinanciado por  
la Unión Europea**

*Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados sólo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Fundación para el Desarrollo del Sistema Educativo (FRSE). Ni la Unión Europea ni la FRSE pueden ser considerados responsables de ellos.*