

El Gremio inicia la colaboración con ElTenedor y TripAdvisor

La era digital ha dado una nueva dimensión a las opiniones o quejas de los clientes de los bares y restaurantes: han dejado de ser privadas, de compartirse con amigos y conocidos, para pasar a exponerse a la vista de miles y miles de otros usuarios. Es la popularización de la llamada *prescripción social*, donde los clientes recomiendan o desaconsejan un restaurante, un hotel, un comercio, etc., a través de plataformas de internet como TripAdvisor, una de las más utilizadas en todo el mundo. Estas plataformas, y también la central de reservas ElTenedor, han contribuido de manera decisiva a la consolidación de la nueva cultura *foodie*, una etiqueta que define a los sibaritas de la modernidad que disfrutan descubriendo nuevos locales y explicando su experiencia a otros usuarios. Muchos restauradores han visto una oportunidad magnífica para incrementar su popularidad entre las generaciones más jóvenes (y, también, su facturación).

Ahora bien, estas opiniones se producen en un contexto, el digital, que tiene normas propias: inmediatez, audiencias planetarias, anonimato, usos indebidos y fraudes, etc. La irrupción de los nuevos prescriptores sociales ha sacudido el mundo de la restauración: una sola opinión negativa puede perjudicar gravemente el prestigio, fruto de años de trabajo, de un local. Además, los restauradores son reticentes ante la falta de veracidad de algunas opiniones publicadas en TripAdvisor.

Tras varios encontronazos con restau-

radores de Barcelona, el Gremio abrió el diálogo con ElTenedor y TripAdvisor (las dos se encuentran vinculadas empresarialmente) y recientemente se ha firmado un acuerdo de colaboración que pretende, de entrada, rebajar la tensión con el restaurador. A largo plazo, ElTenedor y TripAdvisor aspiran a acompañar al sector en el uso de las nuevas herramientas digitales para que éstas reverbien positivamente en la marcha del negocio. Para ello ponen a disposición de los agremiados varias formaciones, totalmente gratuitas, sobre gestión de la reputación online, marketing digital, gestión de reservas, protocolos para responder de manera óptima las opiniones de los clientes, etc. La primera sesión formativa con los equipos de ElTenedor y TripAdvisor tendrá lugar el próximo 30 de mayo a las 17 horas (lugar pendiente de confirmación) y marcará el inicio de una nueva etapa de entendimiento con el sector. La primera fase de colaboración también incluye un atractivo descuento del 25%, exclusivo para agremiados, en las tarifas de ElTenedor. Además, TripAdvisor ha creado un buzón para gestionar las incidencias de los agremiados (para más información, ver la columna de la derecha).

SESIÓN DE TRABAJO CON TRIPADVISOR Y ELTENEDOR 30.05.2018 / 17:00 horas

Se ruega confirmar asistencia a:
933 018 891 / info@gremirestauracio.com

Cómo resolver las incidencias con TripAdvisor

1. Cuando se produzca una incidencia, el restaurador debe dirigirse en primer lugar a TripAdvisor a través de los canales oficiales. La consulta se puede hacer telefónicamente llamando al 900 809 757 o por escrito desde la página de gestión del establecimiento en TripAdvisor.

2. A continuación, el equipo de atención al cliente de TripAdvisor gestiona la consulta y responde al restaurador.

3. Si el restaurador considera que la solución dada por TripAdvisor es insuficiente, dispone de un segundo canal para resolver la queja que funciona a través del Gremio y al que pueden recurrir únicamente los agremiados. Este mecanismo tiene carácter subsidiario, es decir, exige que el restaurador haya planteado la consulta previamente a TripAdvisor a través de los canales oficiales. Así pues, el restaurador tiene que ponerse en contacto con el equipo del Gremio (Natàlia Bolea, natalia.bolea@gmirestauracio.com, 933 018 891) y remitir la documentación de los hechos ocurridos. A partir de aquí, el Gremio deriva la consulta a los máximos responsables del departamento de atención al cliente de TripAdvisor y la plataforma, en el menor tiempo posible, revisa el caso y la solución dada en primera instancia para intentar satisfacer las expectativas del restaurador. TripAdvisor comunica la respuesta definitiva simultáneamente al restaurador afectado y al personal del Gremio, de manera que éste tiene una nueva oportunidad para mediar entre las dos partes.

¿QUÉ DEBO HACER PARA RECUPERAR LAS MESAS DE LA TERRAZA QUE HE PERDIDO? INFÓRMATE EN EL GREMIO

LES PROMOCIONS DE RENTABILIBAR SÓN MÉS QUE UN REGAL

MAHOU
SAN MIGUEL
RENTABILIBAR

Si ets client de Mahou-San Miguel, tens molt a guanyar. Entra a WWW.RENTABILIBAR.ES i segueix els següents passos:

1

Accedeix a www.rentabilibar.es des de qualsevol dispositiu i registra't.

2

Entra a la secció de **promocions** i apunta't a la que més t'interessi.

3

Rebràs punts que podràs **canviar per magnífics regals** com aquests. Sense Sorteigos!!

