

PROYECTO SOMBRA

Entrevista a Manuel Rodríguez Santana

INTRODUCCION

El sector de la restauración rápida ha crecido adaptándose a las demandas de calidad, rapidez e innovación, con cadenas como VIPS que combinan comida casual y un ambiente acogedor para atraer a un público diverso.

MOTIVOS DE ELECCIÓN:

Elegí a Manuel Rodríguez, gerente de VIPS en As Cancelas, por su experiencia en la gestión de restaurantes en entornos competitivos y su enfoque en la innovación y conexión con la comunidad.

PREGUNTAS TRANSCRITAS:

1. ¿Qué te motivó a unirme a la cadena de restaurantes VIPS y convertirte en gerente?

Manuel: Siempre he sentido pasión por el mundo de la restauración, y VIPS me ofrecía la oportunidad de crecer dentro de una empresa sólida y conocida. Me motivó mucho la posibilidad de tener una responsabilidad directa en la gestión del local y de trabajar con un equipo joven y motivado.

2. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta un gerente de un restaurante en un centro comercial como As Cancelas?

Manuel: Uno de los desafíos más grandes es la estacionalidad. En un centro comercial como As Cancelas, el flujo de clientes varía considerablemente según la época del año y los eventos locales. Además, la competencia es dura, ya que estamos rodeados de otros restaurantes, lo cual nos obliga a destacarnos por nuestra calidad y servicio.

3. ¿Qué características personales crees que son esenciales para dirigir un restaurante de este tipo?

Manuel: La capacidad de liderazgo es esencial, ya que necesitas guiar a tu equipo hacia un objetivo común. También es importante tener habilidades de comunicación y ser capaz de gestionar el estrés, ya que hay muchas situaciones en las que tienes que actuar rápido y tomar decisiones efectivas.

4. ¿Cómo describirías la experiencia de cliente que ofrece VIPS en As Cancelas?

Manuel: Nos enfocamos en que el cliente se sienta cómodo, que tenga un servicio rápido y atento, y, por supuesto, que disfrute de una comida de calidad. Queremos que sea un lugar donde los clientes puedan venir tanto en familia como con amigos, y sentirse como en casa.

5. ¿Qué tipo de innovación habéis implementado recientemente en el restaurante?

Manuel: Hemos estado trabajando mucho en la digitalización, implementando un sistema de pedidos online para que los clientes puedan pedir su comida y recogerla en el local sin esperas. También hemos añadido más opciones vegetarianas y veganas para adaptarnos a las necesidades actuales de los consumidores.

PREGUNTAS TRANSCRITAS (2):

6. ¿Cómo gestionas la motivación del equipo y el ambiente laboral?

Manuel: La clave es mantener una comunicación abierta con todo el equipo y escuchar sus ideas y preocupaciones. Intento siempre reconocer el buen trabajo y fomentar un ambiente en el que todos se sientan cómodos para crecer y aprender. Las reuniones semanales y las actividades de equipo también ayudan a mantener la motivación alta.

7. ¿Cómo es la relación del restaurante con la comunidad local de Santiago de Compostela?

Manuel: Intentamos participar siempre en eventos locales y colaborar con iniciativas solidarias. Por ejemplo, recientemente hicimos una campaña para recolectar alimentos para el banco de alimentos local. Queremos que nuestros clientes sientan que somos parte de la comunidad y que contribuimos de manera positiva.

8. ¿Cómo lográis mantener un buen nivel de calidad en los productos y servicios que ofrecéis?

Manuel: Trabajamos con proveedores de confianza y realizamos controles de calidad rigurosos. Además, formamos continuamente a nuestro personal para garantizar que tanto la preparación de los alimentos como la atención al cliente estén siempre al mejor nivel.

9. ¿Cuál ha sido el mayor aprendizaje que has tenido como gerente de este restaurante?

Manuel: Lo más importante que he aprendido es la importancia de la adaptabilidad. El sector de la restauración es muy dinámico, y si no estás dispuesto a cambiar y adaptarte rápidamente a nuevas situaciones, te quedas atrás. Esto incluye la adaptación a las demandas del cliente, los cambios en el equipo, e incluso la manera de gestionar durante momentos complicados, como la pandemia.

10. ¿Qué consejo le darías a alguien que quiera emprender en el sector de la restauración?

Manuel: Que esté preparado para trabajar duro y para adaptarse a los cambios. Este sector es muy gratificante si te gusta el contacto con la gente, pero también es exigente. La clave es siempre poner

PREGUNTAS TRANSCRITAS (3):

11. ¿Cuál es la mayor satisfacción que has tenido trabajando en VIPS?

Manuel: Ver cómo algunos empleados que empezaron como camareros han crecido profesionalmente hasta ser parte de la dirección del restaurante es algo muy satisfactorio para mí. Me gusta pensar que he podido contribuir a su desarrollo y que, de alguna manera, hemos crecido juntos.

12. ¿Cómo ha afectado la pandemia al funcionamiento del restaurante y qué cambios se han hecho para adaptarse?

Manuel: La pandemia fue un desafío enorme. Tuvimos que adaptarnos al servicio a domicilio y hacer muchos ajustes para garantizar la seguridad de nuestros empleados y clientes. Aprendimos a ser más flexibles, y ahora vemos el valor de tener una estrategia tanto de servicio presencial como de comida para llevar.

13. ¿Qué tipo de estrategias utilizáis para atraer más clientes al local?

Manuel: Trabajamos mucho en promociones, tanto en redes sociales como en colaboración con el centro comercial. También tenemos una tarjeta de fidelidad para nuestros clientes habituales, lo cual ayuda a que vuelvan y se sientan apreciados.

14. ¿Cuál es tu plato favorito del menú de VIPS y por qué?

Manuel: Sin duda, la hamburguesa "Gran Duquesa". Tiene una combinación de sabores única y creo que representa muy bien el equilibrio entre la tradición de las hamburguesas americanas y un toque más sofisticado.

15. ¿Cómo ves el futuro del sector de la restauración en Galicia?

Manuel: Creo que el sector va a seguir evolucionando hacia una mayor digitalización y personalización del servicio. En Galicia, tenemos la ventaja de tener productos locales de gran calidad, y cada vez más gente valora eso. Estoy seguro de que la restauración aquí tiene un futuro prometedor, siempre que sepamos adaptarnos a las nuevas tendencias y expectativas del consumidor.

CONCLUSIONES:

En resumen, Manuel Rodríguez destaca la importancia de la adaptabilidad, el liderazgo y la conexión con la comunidad para gestionar con éxito el VIPS de As Cancelas, apostando por la innovación y la satisfacción del cliente como claves para enfrentar los desafíos del sector.

FIN