

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

CARRERA DE GASTRONOMÍA

MARKETING GASTRONÓMICCO

TEMA:

GLOSARIO COLABORATIVO – TÉRMINOS CLAVE EN VENTAS Y FIDELIZACIÓN

Jhon Michael Sánchez Poma

Escuela de gastronomía, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

GASLP20: Marketing Gastronómico

Giovanny Haro Sosa

2025

1. Término: Ticket promedio

Definición: Valor promedio que un cliente gasta en cada visita al restaurante, calculado dividiendo las ventas totales entre el número de clientes atendidos (Sánchez-Escalante, 2021).

Ejemplo: Si un restaurante vende \$1,000 y atiende 100 clientes, el ticket promedio es \$10.

2. Término: Up selling

Definición: Técnica que consiste en ofrecer al cliente una opción superior o más costosa para aumentar el valor de la compra (Bonilla Moreno, 2022).

Ejemplo: Sugerir cambiar un plato sencillo por uno gourmet.

3. Término: Cross selling

Definición: Estrategia para vender productos complementarios al que el cliente ya eligió, aumentando la venta total (Álvarez Ojeda, 2020).

Ejemplo: Ofrecer postre o bebida junto con la comida principal.

4. Término: Cliente fiel

Definición: Consumidor que repite su visita debido a experiencias satisfactorias y consistentes (Cisneros, 2010).

Ejemplo: Un cliente que visita semanalmente y recomienda el restaurante.

5. Término: Customer journey

Definición: Conjunto de interacciones que un cliente tiene con el restaurante desde el primer contacto hasta la postventa (Lebrero Parrado, 2022).

Ejemplo: Ver un anuncio, reservar mesa, comer y dejar una opinión.

6. Término: POS (Punto de venta)

Definición: Sistema tecnológico que facilita la gestión de ventas, cobros y control operativo en el restaurante (Sánchez-Escalante, 2021).

Ejemplo: La caja digital donde se registran pedidos y se procesan pagos.

7. Término: NPS (Net Promoter Score)

Definición: Métrica que evalúa la probabilidad de que un cliente recomiende el restaurante, basada en una escala del 0 al 10 (Reichheld, 2003).

Ejemplo: Preguntar al cliente qué tan probable es que recomiende el restaurante y calcular el índice.

8. Término: Experiencia del cliente

Definición: Percepción y emociones que el cliente experimenta durante todas las interacciones con el restaurante (Bonilla Moreno, 2022).

Ejemplo: Recordar la atención, ambiente y calidad de la comida como satisfactorios.

9. Término: Valor percibido

Definición: Evaluación que hace el cliente sobre los beneficios recibidos en relación con el precio pagado (Sánchez-Escalante, 2021).

Ejemplo: Considerar que un menú especial ofrece buena calidad a un precio justo.

10. Término: Programa de fidelización

Definición: Estrategia que ofrece recompensas para incentivar la repetición de visitas y la lealtad del cliente (Cisneros, 2010).

Ejemplo: Tarjeta de puntos que permite obtener una comida gratis tras varias visitas.



Referencias Bibliográficas

Álvarez Ojeda, V. (2020). Comportamiento de la gestión de las mercancías en los restaurantes del litoral ecuatoriano. *Revista San Gregorio*, 1(39), 15-

30. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i39.1315>

Bonilla Moreno, E. S. (2022). Caracterización de los procesos de innovación en el sector de restaurantes: Estudio de los sectores La Mariscal y La Floresta, Quito [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón

Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8583/1/T3750-MAE-Bonilla-Caracterizacion.pdf>

Cisneros, L. (2010). Factores que inciden en la gestión de las mercancías en la actividad de restauración. *Revista Científica*, 34, 20-

45. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000200015

Lebrero Parrado, P. (2022). Plan de análisis del sector de la restauración [Trabajo de grado, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/53707/TFG-E-1392.pdf>

Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46-54. <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>

Sánchez-Escalante, J. M. (2021). Estrategias gerenciales para la optimización de los costos en restaurantes gourmet. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12), 1-

30. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.12.2021.8721>