

## **CASO ASTRID & GASTÓN**

### **EL PODER DEL DELEITE DEL CLIENTE**

Astrid & Gastón es un restaurante fundado en Lima, Perú, en 1994 por Gastón Acurio y su esposa Astrid. Astrid & Gastón es reconocido como uno de los mejores restaurantes del mundo. Incluso la guía gastronómica San Pellegrino de los 50 mejores restaurantes del mundo, organizada por más de una década por la revista británica *Restaurant*, menciona a Astrid & Gastón por primera vez en 2011 ocupando el puesto número 42. En tan sólo 17 años ha abierto sucursales en Quito, Caracas, Santiago, Buenos Aires, Bogotá, Madrid y la Ciudad de México; y muy pronto estará en Londres y São Paulo.

Gastón Acurio es considerado el mejor cocinero latinoamericano y uno de los empresarios más prósperos del continente en el campo. Nacido en Lima, Perú, abandonó sus estudios de Derecho y fue a estudiar alta cocina a París, donde conoció a Astrid, una alemana también interesada en la alta cocina. Luego de una larga formación en Europa regresaron a Perú para iniciar la aplicación de sus enseñanzas con los productos y las costumbres de ese país. Con el tiempo y luego de un inusitado éxito, Astrid y Gastón encontraron un estilo único en donde, nutriéndose de los sabores e ingredientes de su país y asociándolos con otras culturas y técnicas, dieron forma a una cocina de estilo propio. Poco después (en el 2000) inauguraron un segundo restaurante en Santiago de Chile donde rápidamente fue considerado como el mejor del país; luego, en febrero del 2005 abrieron sus puertas en Bogotá, Colombia, con el mismo éxito; y en noviembre de 2005 en Quito, Ecuador; en mayo de 2006 inauguraron uno más en Caracas, Venezuela. Posteriormente se crearon nuevos restaurantes en Ecuador, España y Argentina. Hoy, Astrid y Gastón Acurio llevan esta bandera no solo en sus restaurantes, sino también en sus otros conceptos peruanos. La Mar cebichería, Tanta peruvian, Pasquale Hermanos sanguchería peruana, Panchita parrilla peruana y otros proyectos y marcas en camino. Estos conceptos también se están expandiendo a nivel internacional. Por ejemplo, en la Ciudad de México el grupo ha abierto tres restaurantes La Mar, e incluso se encuentra en la marina de San Francisco, en el Distrito Fisherman's Wharf, con trabajadores peruanos.

La internacionalización de los restaurantes del grupo fue posible gracias al correcto balance entre las recetas originales de Astrid y Gastón con la idiosincrasia de los gustos de cada país. Adicionalmente enfrentaron otros retos como la escasez de insumos peruanos y el conocimiento profundo de los gustos de los clientes locales. La clave del éxito fue un trabajo paciente y de mucha fe en la potencialidad de la cocina peruana. Por eso, la labor de cada uno de los chefs en cada sucursal se parece mucho a la de un docente: enseñar a los cocineros y personal a su cargo; establecer contacto con los clientes, conocer sus preferencias, y poner en práctica su destreza para ensamblar esas delicias, las cuales ganan cada vez más adeptos y reconocen a la cocina de Perú como una de las gastronomías más exquisitas del mundo.

Parte de su trabajo es tener permanente contacto con todos los restaurantes de la cadena, tanto en Perú como en los demás países, para no perder de vista las tendencias y los gustos de los clientes.

"Estamos siempre dándonos la mano", aseveró el chef del restaurante en Santiago de Chile, al tiempo de indicar que parte del entrenamiento del personal de cocina proveniente del país donde se abre un restaurante es enviarlo a Perú, para que conozca y se familiarice con los insumos y las técnicas de preparación.

Con más de 15 años de experiencia en la industria gastronómica, Astrid y Gastón deleitan el paladar de sus clientes con lo mejor de los conceptos peruanos, entre los que se destacan los mariscos del Pacífico, ceviches amazónicos, parrillas y todo lo mejor de la cocina tradicional peruana, fusionada con el mejor estilo gourmet. Con una técnica culinaria impecable y en un establecimiento que, sin lugar a dudas,

descreta hasta al más exigente de los clientes, es posible encontrar platos verdaderamente magistrales.

"Tuvimos la suerte de recibirla, de heredarla. Lo que hemos hecho toda una generación de cocineros peruanos es darle valor, nuestro trabajo es que sea reconocida en todo el mundo abriendo restaurantes de auténtica cocina peruana, y haciendo que los mismos sabores estén en Perú, México o España", señala Gastón. Este cocinero conoce los productos de la tierra y del mar, así como su gente y las tradiciones de la región. También es profesor, columnista y autor de 23 libros —entre ellos *Cocina casera para los tiempos de hoy* y *Cocina de Gastón Acurio*—. Desde hace varios años conduce el programa de televisión "Aventura Culinaria", que lleva más de 300 emisiones. A pesar de sus múltiples ocupaciones, Acurio incluso le dio voz al exigente crítico de comida de la película "Ratatouille" (2007), de Disney&Pixar, en la versión doblada al español. Entre sus últimos proyectos destaca el desarrollo de un centro de formación de cocina peruana, dirigida a los jóvenes menos favorecidos de su país.

Fuente: KOTLER, Philp y ARMSTONG, Gary. *Marketing*. 14ª ed. México: Pearson Education, 2012.

Responda las siguientes preguntas:

¿Cuál la razón fundamental del éxito de los restaurantes de Gastón Acurio?

¿Cómo se manejan los conceptos de necesidad, deseo y demanda en el caso?

De acuerdo a la escala de necesidades de Maslow, ¿En que nivel de la jerarquía se encuentra los restaurantes de Gastón Acurio?

¿Cómo los Restaurantes de Gastón Acurio, han generado valor y lealtad con sus clientes en los diversos países?