



Disponible
en Video-caso

Caso 145

Gestión



Sushi Karai

Un poco de sabor japonés

Karai es un proyecto gastronómico innovador de dos hermanos de la comuna de Lo Barnechea. Han trabajado duro para la inauguración del local, diseñaron una imagen corporativa y confeccionaron una carta fusión, que combina sabores latinoamericanos para entregar un producto diferente al de su competencia.

Matías y Gabriela Araya, dueños de Karai, se fijaron como fecha de apertura la tercera semana de junio, pero hasta ahora (primera semana de junio del 2013), aún no logran encontrar todo el personal que necesitan para abrir, siendo que ya han publicitado por redes sociales, carteles y el "boca en boca" la inauguración. Ante tal situación, los hermanos se preguntan ¿Será conveniente abrir al público, siendo que aún no contamos con el personal suficiente para operar? ¿Qué efectos puede generar en los clientes un retraso de la apertura?

"...También existirá la posibilidad del reparto a domicilio o delivery, para lo cual se contratará a un motociclista con movilización propia, quien contará con sistema de pago móvil, cuestión que la competencia no tiene..."

De la comida chilena a la comida japonesa

Matías tiene 27 años, es técnico superior en gastronomía internacional y se ha propuesto incursionar con un negocio propio de sushi. No es primera vez que Matías experimenta en el rubro de la gastronomía. Durante dos años, tuvo un restaurant de comida chilena en Quito, Ecuador. El local se llamaba "La Fuente Chilena" y se emplazaba en un barrio gastronómico donde competía con restaurantes de comida italiana, peruana, tailandesa y japonesa.

Matías se vio obligado a volver a Chile por el fallecimiento de su padre, motivo por el que tuvo que vender su negocio en Ecuador. Al llegar a Santiago se desempeñó como gerente de operaciones de la cadena de una prestigiosa cadena de sushi, teniendo a cargo la mantención de ocho locales. Luego, trabajó como administrador en una importante cadena de restaurantes estadounidense en el barrio El Golf, sector oriente de la capital.

A comienzos de este año, él y sus dos hermanos recibieron una herencia por el fallecimiento de su padre. Matías y Gabriela (su hermana, estudiante de diseño), con parte del dinero recibido, se aventuraron a administrar un nuevo negocio, esta vez en su país natal, quedando ambos como socios con idéntica participación en la sociedad.

El Proyecto Karai

El restaurant se llama “Karai”, que significa picante en japonés. El resto-sushi se ubica en la comuna de Lo Barnechea, a la altura del 14.000 de avenida Las Condes, barrio que los hermanos conocen a la perfección, ya que viven solo a dos cuadras de su restaurant. Específicamente, el local funcionará en un Strip Center¹ en donde opera un supermercado de una conocida cadena nacional, una farmacia, un Pub-Karaoke, tiendas de ropa y otros locales de distintos rubros.

Matías y Gabriela remodelaron todo el local, compraron mobiliario nuevo, cambiaron la imagen corporativa e hicieron una atractiva carta, la que destaca por la innovación de sabores, la creatividad de los nombres y la presentación de los rolls, dándole así una identidad especial a cada plato.

Junto con la venta en el local, también existirá la posibilidad del reparto a domicilio o delivery², para lo cual se contratará a un motociclista con movilización propia, que contará con sistema de pago móvil, cuestión que la competencia no tiene. En relación a la competencia, a tres cuadras del local existe otro resto-sushi que se encuentra cerrado por remodelación, pero que anuncia una fecha de apertura similar a la de Karai. Además,

frente al Strip Center, se encuentra ubicado el resto-pub “Sátira”, que también ofrece una carta de sushi.

En términos administrativos, los propietarios de “Karai” disponen de todos los papeles y permisos al día, salvo la patente de alcoholes que se halla en tramitación. En lo que respecta a la promoción y publicidad, Matías ha anunciado la apertura del local a través de las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, junto con el conocido método del “boca en boca”.

Estando en la primera semana de junio, los hermanos publicitaron por las redes sociales la fecha de apertura para el día martes 18 de junio de 2013. Su mayor preocupación es que aún no han encontrado personal para la apertura, especialmente maestros de sushi. Esta situación se torna más preocupante porque la principal competencia abrirá esa semana, y si Matías no abre en la fecha presupuestada puede que los clientes, además de decepcionarse, prefieran a la competencia ¿Qué puede hacer Matías?

¹Strip center es un pequeño grupo de tiendas de servicios básicos que se ubican en una superficie no superior a una manzana y en las cercanías de un conjunto residencial, como los antiguos negocios de barrio, pero con características de un centro comercial.

²La traducción del reparto o entrega, pero el concepto en el mundo del negocio tiene otras aplicaciones. La más aceptada es la que la considera como una actividad de la función logística que tiene por finalidad colocar bienes, servicios e información directo en el lugar de consumo (Al cliente final). En el ámbito empresarial, la gestión del delivery se preocupa del diseño, planificación, implementación y mejoramiento de los flujos asociados a la entrega, generalmente sujeta a restricciones de tiempos y costos.