

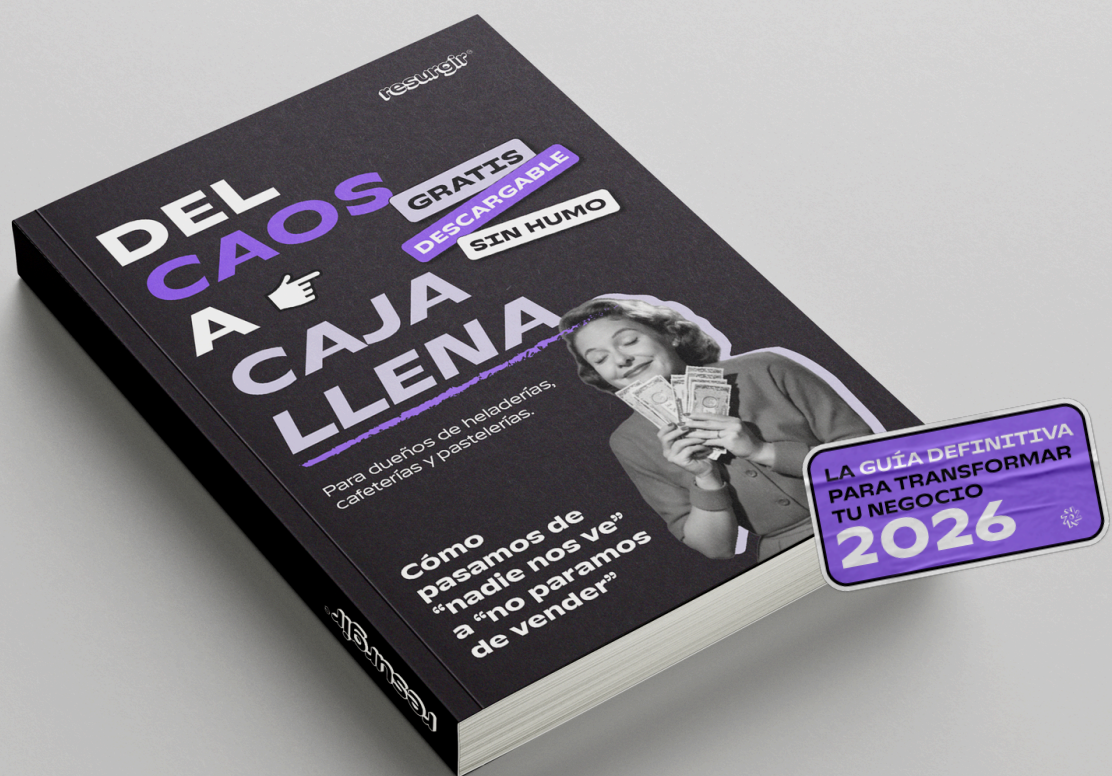
resurgir

DEL CAOS A CAJA LLENA

**El método que usamos
para que negocios como
el tuyo despegaran.**

Probado en Madrid,
diseñado para cafeterías,
heladerías y pastelerías.





Del Caos a Caja Llena no es otro PDF genérico lleno de frases bonitas.

Es un playbook creado para dueños de cafeterías, heladerías, pastelerías del sector HORECA en España que sienten que su negocio vende... pero podría vender mucho más.

Aquí vas a encontrar 12 métodos probados que ya aplicamos en negocios reales como *Sienna Nárvaez*, *La Tramontana*, *Sweet Monkey* y *Pepper Coffee*.

Todo está diseñado para que pases de estar apagando fuegos a tener un plan claro que genera ventas.

Este ebook es tu punto de partida: una guía práctica, directa y accionable. Si lo aplicas, tu negocio va a dejar de sobrevivir... y va a empezar a crecer.

Quiero contarte algo importante...

Es común que muchas pymes se pierdan entre tareas, reuniones, mensajes, proveedores, entregas, imprevistos...

Lo vemos todo el tiempo en nuestras consultorías 360°.

El problema tiene nombre:

👉 **Tiempo.**

Ese recurso finito que todos compartimos, pero que nunca parece alcanzar.

¿Quién no ha dicho alguna vez “me falta tiempo”?

¿O su versión real: me sobra trabajo?

Ahora bien...

Antes de que empieces a leer esta guía, quiero ofrecerte algo más valioso:

Un punto de vista externo.

Uno que surge de haber visitado decenas de empresas de distintos sectores y tamaños, en distintos estados financieros y culturales...

Pero todas, absolutamente todas, coinciden en lo mismo.

Desde afuera, todo parece más claro.

Uno no está atrapado en el ciclo agotador del día a día.

No tiene que lidiar con el estrés, el cansancio, las decisiones apuradas y las urgencias mal resueltas.

Y desde esa distancia, se ve algo evidente. Algo que se repite en cada caso.

¿Quieres saber cuál es ese patrón?

EL FOCO.

Así, con mayúsculas.

¿FOCO?

SÍ.

El común denominador que marca la diferencia entre una empresa que sobrevivir...y una que crece.

¿Por qué el foco lo cambia todo?

Porque cuando recuperas el foco:

- Sabes qué merece tu atención
- Descubrís qué tareas te están robando tiempo y no suman valor
- Entiendes dónde realmente aportas, y dónde deberías delegar
- Recuperas el control de tu negocio

Y dejás de ser el “dueño que hace de todo” para pasar a ser el que lidera el rumbo

La conclusión es simple, pero potente:

No podés multiplicar resultados si estás atrapado en tareas que te dividen.

Recuperar el foco no es solo delegar.

Es replantear.

Es frenar y observar.

Es preguntarte: *¿Qué parte de mi empresa necesita realmente de mí... y cuál no?*

Esta guía que estás por leer no tiene soluciones mágicas.

Pero sí puede ser el primer paso para que tu empresa deje de sobrevivir... y empiece a avanzar con dirección.

Ahora sí, vamos a lo importante.

Y si en algún momento te das cuenta de que necesitás ayuda para recuperar el foco...
...sabés dónde encontrarnos.

.



INTRODUCCIÓN

Lo sabés... pero no lo estás haciendo

Si tienes una heladería, una cafetería o una pastelería...

ya sabes que el producto no alcanza.

Puedes tener el mejor hojaldre de la ciudad, el pistacho más auténtico, o un café de especialidad que haría llorar a un barista italiano...

pero si nadie lo ve, si no se comunica, si no se actualiza: no se vende.

Y lo peor de todo es que tu ya lo sabes.

Sabes que tienes que hacer algo con tus redes.

Sabes que tu web está desactualizada [o que ni tienes].

Sabes que no tienes tiempo para nada, y que cada temporada se te va sin haber cambiado lo que querías cambiar.

Y eso, te guste o no, te está costando ventas. Todos los días.

Esta guía es para ti si...

- Estás haciendo todo bien en la producción... pero nadie te conoce.
- Tu feed de Instagram parece abandonado o repetitivo.
- Tienes ideas [muchas], pero no sabes cómo ni cuándo ejecutarlas.
- Tu competencia se ve mejor... y eso te jode un poco.
- Cada vez más clientes te llegan por Google o redes... pero tu no estás preparado.

¿Qué vas a encontrar en esta guía?

 Ideas prácticas, ejemplos reales, tendencias y estrategias para hacer que tu negocio no solo se mantenga... **sino que vuelva a crecer con dirección y foco.**

No te vamos a vender humo.

No es otro PDF de frases motivadoras.

Te vamos a mostrar lo que está funcionando hoy en negocios como el tuyo.

Y lo que podrías estar haciendo ya mismo.

¿Qué vas a encontrar en esta guía?

Esto no es para todos.

Si quieres seguir esperando que llegue más gente "porque el producto es bueno", esta guía te va a incomodar.

Si crees que con subir un post por semana ya estás haciendo marketing, esta guía te va a chocar.

Si piensas que la tecnología no tiene lugar en un oficio artesanal, esta guía te va a parecer exagerada.

Pero si quieres hacer que tu heladería, cafetería o pastelería se destaque en serio, que tenga un plan, una imagen y una presencia digital que venda...

Entonces sí: esta guía es para tí.

CAPÍTULO 1

Los 12 errores más comunes que estás cometiendo [y cómo solucionarlos]

Sí, probablemente estás haciendo más de uno... y no pasa nada. Pero si no los corregís, tu negocio va a seguir estancado.

✗ **Error 1: Pensar que “el producto habla por sí solo”**

“Con lo bueno que está mi helado, se vende solo.”

“Mi croissant se vende desde hace 20 años...”

“Yo no necesito redes. Trabajo con calidad.”

🔧 **Solución:**

El producto es el piso, no el techo.

Hoy el cliente no elige sólo por el sabor. Elige por imagen, experiencia, historia y conexión emocional.

Tenés que comunicar lo que hacés. Bien. Con intención. Y en los canales donde tu cliente vive.

✗ **Error 2: Publicar sin estrategia**

Subiste una foto del tiramisú porque te acordaste. Otra del café porque justo quedó linda.

Y cuando te das cuenta... pasaron 15 días sin postear nada.

🔧 **Solución:**

Deja de improvisar. Armá un calendario de contenidos.

Planea por semana o por mes.

Repetí formatos que funcionen: detrás de escena, recomendaciones del chef, contenido educativo [“por qué usamos este café...”], etc.

El contenido es marketing, no relleno.

✗ **Error 3: No tener una web [o tener una que da vergüenza]**

Todavía usas un [wordpress.com](https://www.wordpress.com) [plataforma donde se diseñan webs] o tu web parece hecha en 2008.

Ni se adapta al móvil. No carga. No dice nada. No tiene el menú actualizado. NO RECOPILAS DATOS DE CLIENTES FIELES

🔧 **Solución:**

🔧 Solución:

Una web profesional hoy es más barata y fácil de mantener que nunca.

Tiene que cargar rápido, mostrar tu propuesta, ofrecer contacto fácil y tener una estética coherente con tu marca.

✗ **Error 4: No usar Google My Business [ni responder las reseñas]**

“Eso es para cadenas grandes.”

Mientras tanto, alguien buscó “cafetería cerca de mí” y te pasó de largo.

🔧 **Solución:**

Crea o reclama tu ficha.

Subí buenas fotos. Mantené horarios actualizados.

Y respondé TODAS las reseñas. Incluso las malas.

Ahí se juega parte de tu reputación online.

✗ Error 5: Tener redes que no dicen nada

El feed no tiene coherencia visual.
Tu biografía no explica qué haces.
No hay llamado a la acción, ni link a nada útil.

🔧 Solución:

Haz una limpieza. Reorganiza tu Instagram como si fuera una vitrina.
¿Qué ve alguien que entra por primera vez? ¿Lo invita a quedarse?
Invierte tiempo en tener una identidad visual clara

✗ Error 6: Ignorar los datos

No mides visitas, ni clics, ni ventas por canal.
No sabes qué post funcionó o cuántos pedidos llegaron de Instagram.

🔧 Solución:

Medí. Aunque sea en un Excel básico.
Usa Google Analytics, Instagram Insights o directamente tu POS.
Los datos no mienten. Te dicen qué mejorar.

Cada cliente que ingresa y deja sus datos, puede convertirse en una mina de oro...Luego te lo explicamos.

✗ Error 7: No usar email marketing (ni tener base de datos)

“¿Quién usa emails en 2025?”
Spoiler: las marcas que venden más.

🔧 Solución:

Captá emails con promociones, sorteos, WiFi gratuito, reservas...
Envía campañas en fechas clave: días de lluvia, festivos, lanzamientos.

El email no está muerto. Mal usado, sí. Crea o reclama tu ficha.

✗ Error 7: No usar email marketing (ni tener base de datos)

“¿Quién usa emails en 2025?”
Spoiler: las marcas que venden más.

🔧 Solución:

Captá emails con promociones, sorteos, WiFi gratuito, reservas...
Envía campañas en fechas clave: días de lluvia, festivos, lanzamientos.

El email no está muerto. Mal usado, sí. Crea o reclama tu ficha.

✗ Error 8: No tener un plan para temporada baja

Helado en invierno. Pastelería en verano. Y cero estrategia para compensar.

🔧 Solución:

Planificar propuestas de temporada, combos con café, campañas específicas.
O incluso... **Piensa en un modelo híbrido. Cafetería + helados. Pastelería + brunch.**
El cliente busca experiencias, no productos aislados.

✗ Error 9: No trabajar tu marca (branding)

Tu logo lo hizo tu primo.

No hay colores definidos. No hay mensaje. No hay historia. No hay alma.

🔧 Solución:

Redefine tu marca. No es un logo: es lo que la gente siente cuando piensa en vos.

¿Eres la heladería del barrio o la marca que todos recomiendan?

Hay diferencia. Se nota. Y se trabaja en tener una identidad visual clara

✗ Error 10: Dejar el delivery librado al azar

Subís a una plataforma... pero sin fotos buenas, sin menú optimizado, sin pensar en margen.

🔧 Solución:

O lo haces bien, o no lo hagas.

Calcula tu rentabilidad. Prepara packaging visual y funcional. Promociona en redes tu canal propio o externo.

Delivery es otro negocio. Pero puede ser una gran oportunidad si se hace bien

✗ Error 11: Estar en todos lados... menos donde importa

El dueño hace compras, cocina, cobra, postea, limpia...

Y se le pasa el año sin pensar ni un minuto en el rumbo del negocio.

🔧 Solución:

FOCO. Delega lo que no necesita de vos.

Tu lugar es en la estrategia, no en la trinchera diaria.

El negocio necesita dirección, no solo acción.

✗ Error 12: No tener un calendario de marketing ni de producto

“Improvisas cada campaña. Compras materia prima sin previsión.

Y después te preguntas por qué te quedó stock o por qué nadie vino al evento.

🔧 Solución:

Armá un roadmap anual [hoja de ruta]:

- Temporadas altas y bajas
- Fechas clave [San Valentín, Semana Santa, verano, Navidad]
- Nuevos lanzamientos
- Acciones de marketing y ventas
- Promociones, combos, colaboraciones.

El marketing no se hace con inspiración. Se hace con planificación.

CAPÍTULO 2

Foco y Estacionalidad: dos enemigos invisibles que están frenando tu negocio

! ¿Cuál es el mayor obstáculo para crecer en este sector?

Te sorprendería saber que no es la competencia.
Ni el precio de la materia prima.
Ni siquiera la inflación o la subida de la luz.

Es la falta de foco.
Y la incapacidad de adaptarse a la estacionalidad.

🔥 El problema del foco: hacés de todo, pero no avanzás

Te levantas y ya estás apagando incendios.
Un proveedor que no llega.
Un empleado que falta.
La vitrina que hay que reponer.
Las historias de Instagram que nunca subiste.
El WhatsApp con 15 mensajes sin responder.
Y al final del día... ni una sola hora para pensar en serio en el rumbo del negocio.

Haces. Haces mucho. Pero no avanzas.

"El trabajo del dueño no es hacer todo. Es asegurarse de que todo se haga bien."

Cuando pierdes el foco, terminas siendo el peor empleado de tu propia empresa:

- No te pagas bien
- No descansas
- No delegas
- Y lo más grave: no piensas a futuro

Y mientras tanto, otros negocios—más nuevos, con menos experiencia—están creciendo solo porque tienen foco, planificación y estrategia.

📦 La estacionalidad: el gran asesino silencioso de márgenes

¿Tienes una heladería?
Sabes que el invierno es durísimo.

¿Tienes una pastelería?
El verano es lento, la gente se va, baja la demanda.

¿Tienes un café?
Entre semana hay movimiento, pero el finde todo depende del clima [Según la zona claro, en muchos casos puede ser a la inversa].

Este sector se mueve por picos.

Y si no estás preparado, los meses flojos te arrastran.

🔄 ¿La solución? Repensar tu propuesta

Negocios híbridos como:

- Cafeterías con helado artesanal [verano] y bollería casera [invierno]
- Pastelerías con brunch y café de especialidad
- Heladerías con tienda online o postres listos para llevar todo el año
-

...están logrando lo que muchos no se animan a hacer:

Romper la estacionalidad y mantener flujo constante de caja.

💡 Ideas prácticas para combatir la estacionalidad [sin hacer magia]

- Menú por temporada: adaptá tus productos a la estación [ej. café con helado en verano, tartas calientes en invierno]
- Ofertas cruzadas: “comprá un café y te regalamos una mini bola de helado” o “pack dulce + bebida”
- Eventos propios: degustaciones, lanzamientos, clases, colaboraciones. Muevete y propone a tus clientes [Espero que tengas los emails para invitarlos]
- Club de clientes: promociones especiales para fechas clave [cumpleaños, días fríos, etc.]
- Campañas de “baja temporada” con contenido emocional: “Cuando hace frío, también hay lugar para algo dulce.”
-

🎯 El foco se entrena. La estacionalidad se planifica.

Lo que no se planifica, se sufre.

Y lo que no se enfoca, se diluye.

¿Quieres que tu negocio funcione todo el año?

Vas a tener que dejar de reaccionar...

...y empezar a liderar con estrategia.



UNA ESTRATEGIA
BIEN PENSADA
PONE CADA GOTA
EN EL
VASO CORRECTO

ANEXO: El plan de producto anual

Lo que la moda hace hace décadas... y tu negocio debería empezar a hacer ahora

Una de las cosas que aprendí al trabajar en una fábrica durante 15 años, es que la planificación es clave. Y ni te cuento si esa fábrica es de joyas, si los precios de las materias primas fluctúan todos los días.

Ni te cuento si esa fábrica está en Argentina, si las reglas de juego cambian todos los días.

Repetimos.

Esa planificación, es la clave.

Si hay algo que la industria de la moda hace bien, es planificar con anticipación.

Trabajan a un año vista.

Ya en enero saben lo que se va a lanzar en agosto.

No improvisan. No hacen “a ver qué sale”.

Y por eso todo encaja: el producto, la campaña, el diseño, las compras, las ventas.



¿Por qué tu negocio no puede hacer lo mismo?

Una heladería, pastelería o cafetería también tiene ciclos, productos de temporada, fechas clave, momentos altos y bajos.

Y sin embargo, la mayoría trabaja semana a semana, sin rumbo, sin planificación.

Eso se traduce en:

- Compras a último momento [más caras]
- Falta de materia prima justo cuando más se necesita
- Contenido improvisado [y poco efectivo]
- Pérdida de oportunidades de marketing
- Desorden operativo

Y, sobre todo: estrés constante

✓ ¿Qué es un plan de producto anual?

Es una herramienta de planificación simple pero poderosa:
Mes por mes, definís qué productos vas a ofrecer, lanzar o impulsar.

Eso te permite alinear TODO el negocio a ese plan.

Ejemplo práctico: cafetería/pastelería

Mes	Producto principal	Acciones derivadas
Enero	Tartas sin azúcar + detox	Promos post-fiestas, contenido saludable, campaña email "nuevo año"
Febrero	Corazones rellenos (San Valentín)	Fotos, videos, combos para parejas, postales personalizadas
Marzo	Pascuas – Roscas y chocolates	Diseño de packaging, campaña anticipada, menú especial
Mayo	Helados artesanos + bebidas frías	Activar menú de verano, reels refrescantes, promos con fidelidad
Agosto	Productos para llevar a la playa	Packaging especial, combos “take away”, venta cruzada
Octubre	Pumpkin latte + dulces otoñales	Branding estacional, decoración, receta exclusiva, evento temático
Diciembre	Panettone + surtido navideño	Campaña email, preordenes, fotos con atmósfera cálida, catálogo PDF

¿Qué permite esta planificación?

- Anticipar la compra de materia prima: [mejor precio, mejor stock, menos desperdicio]
- Planificar la producción con tiempo [si haces productos in-house, esto es clave]
- Preparar el packaging personalizado [sin apuros ni errores]
- Diseñar contenido específico para redes sociales [y no subir “cualquier cosa”]
- Tener fotos y videos listos con antelación [campañas que se ven bien, venden más]
- Sincronizar las campañas de email marketing / Aplicaciones de delivery [venta cruzada, lanzamientos, promociones]
- Actualizar el menú físico y digital según temporada
- Usar la tarjeta de fidelización de forma estratégica [acumulación por temporada, combos exclusivos, regalos]
- Optimizar la web para reflejar lo que realmente ofrecer [nada más feo que entrar a una web en junio y ver promos de San Valentín]

🧠 ¿Cuál es el cambio de foco?

Pasas de trabajar reaccionando a trabajar anticipándote.

Pasas del “¡uy, ya es Pascual!” a “en enero ya teníamos todo listo”.

Pasas del caos... al control.

Este es uno de los cambios más potentes que puede hacer una pyme del sector para profesionalizarse sin perder su esencia artesanal.

Y la buena noticia es que no necesitas una multinacional ni un MBA para hacerlo.

Solo necesitas frenar, planificar... y ejecutar con foco.

Perfecto. Vamos ahora con un bloque fundamental: **herramientas digitales para aumentar ventas.**

El objetivo acá es mostrar que no se trata de “tecnología por moda”, sino de **herramientas simples, reales y asequibles** que ayudan a vender más, fidelizar mejor y profesionalizar el **negocio sin perder lo artesanal.**

Pd: Si no tienes tiempo para esto, igual estas mirando muchos videos de perritos en instagram.

Si no sabes como hacerlo, ya sabes. Aquí nos tienes...

CAPÍTULO 3

Herramientas digitales: tus nuevas aliadas para vender más (sí, incluso si odias la tecnología)

🚫 “No tengo tiempo para eso.”

🚫 “Eso es para cadenas grandes.”

🚫 “Con publicar en Instagram ya hago algo.”

Estas son frases que escuchamos en 9 de cada 10 negocios cuando hablamos de herramientas digitales.

Y también son algunas de las razones por las que muchos están **perdiendo clientes sin darse cuenta.**

📌 ¿Qué entendemos por herramientas digitales?

No estamos hablando de robots, ni inteligencia artificial avanzada, ni inversión millonaria.

Hablamos de herramientas que te ayudan a ordenar, automatizar y vender más, como por ejemplo:

- Una web que funcione
- Formularios para captar emails
- Sistemas de reservas o pedidos
- Redes sociales bien gestionadas
- Newsletter para fechas clave
- Tarjetas de fidelización digital
- Google My Business optimizado
- Plataforma de delivery bien configurada
- Automatización de mensajes o respuestas

💡 ¿Qué tienen en común todos estos puntos?

- 👉 No requieren que seas un experto.
- 👉 Requieren que te tomes tu negocio en serio.

🔥 ¿Por qué son clave estas herramientas?

Porque te permiten:

- Llegar a nuevos clientes
- Recuperar a los que se olvidaron de vos
- Aumentar el ticket medio
- Vender en fechas flojas
- Crear comunidad
- Automatizar tareas repetitivas
- Tomar decisiones con datos

🎯 Algunas acciones concretas que podés aplicar HOY:

1. Captar mails desde el mostrador o la web

Promoción: “Un postre gratis en tu próxima visita si dejás tu email”

Resultado: base de datos para enviar campañas en días de lluvia, fechas especiales o temporada baja.

2. Optimizar tu perfil de Google My Business

Subí fotos reales y profesionales. Responde TODAS las reseñas.

Manten los horarios actualizados.

Esto mejora tu posicionamiento en búsquedas como “pastelería cerca de mí”.

3. Automatizar el envío de promociones o recordatorios

Con herramientas como WhatsApp Business, Manychat o MailerLite

Ejemplo: “¿Hace cuánto que no venís? Esta semana tienes 10% en tu café favorito”

4. Crear un menú digital actualizado y atractivo

Subelo a tu web o Instagram con link directo

Incluí fotos buenas, descripciones cortas y precios claros

[¡No pongas “consultar precio” en 2025!]

5. Ofrecer pedidos online (aunque sea por WhatsApp)

No hace falta tener un sistema carísimo

Puedes tener un formulario tipo Google Forms + enlace en tu biografía.

Lo importante es que el cliente pueda pedir sin complicarse

🌟 Bonus: herramientas que podés usar aunque no seas técnico

- Canva [diseño simple y profesional]
- Wix [crear tu web sin programar]
- Mailchimp / MailerLite [email marketing básico]
- Metricool / Buffer [programar publicaciones]
- Linktree / Beacons / Milkshake [bio con múltiples enlaces]
- Google Drive [para tener todo organizado y compartido]

📌 ¿Por qué todo esto es importante?

Porque el cliente de hoy compra con el dedo, no solo con la boca.
Busca, compara, guarda, comenta, se guía por reseñas, likes y stories.
Y si tu negocio no está presente en ese circuito digital... simplemente no existe para él.

👉 Pero no se trata de hacer TODO

Se trata de hacer lo justo, bien hecho y alineado con tus objetivos.

Si vendes pastelería premium, tu Instagram tiene que reflejar eso.
Si haces helado artesanal, tu web debe transmitir tu diferencia.
Si tu fuerte es el café, tu contenido tiene que contar esa historia.

Y todo eso se logra con herramientas digitales...
que ya están a tu alcance. Solo hay que saber usarlas.

Perfecto. Vamos con el siguiente capítulo: **automatizaciones aplicadas al sector**, una extensión lógica del uso de herramientas digitales, pero con foco específico en **ahorro de tiempo, eficiencia operativa y mejora de ventas sin más esfuerzo humano**.

CAPÍTULO 4

10 automatizaciones que podés implementar en tu negocio para trabajar menos y vender más

Primero, aclaremos algo:

Automatizar no es deshumanizar.

No se trata de reemplazarte ni reemplazar a tu equipo.

Se trata de **liberarte de tareas repetitivas**, de no depender de la memoria o de estar todo el día corriendo.

Las automatizaciones bien pensadas son **sistemas silenciosos** que trabajan para vos todos los días, **aunque estés ocupado sirviendo un café, preparando una tarta o en pleno cierre de caja**.

¿Por qué automatizar?

- Porque ganas tiempo
- Porque reducís errores
- Porque respondes más rápido
- Porque creas una experiencia más profesional
- Porque te da datos y control
- Porque te permite enfocarte en lo que realmente importa

🌟 10 automatizaciones que ya podés tener funcionando esta semana

1. Mensaje automático en Instagram al recibir un comentario

Ejemplo: alguien comenta “qué rico” → recibe un DM automático con el menú o una promo

🔧 **Herramienta: Manychat**

2. Formulario web o link en bio que guarda datos de clientes

Capturás nombre, email, cumpleaños, producto favorito...
Ideal para armar base de datos y activar campañas después.

🔧 **Herramienta: Google Forms + Zapier + Mailchimp**

3. Email de bienvenida automático con descuento

“Gracias por registrarte. Tenés un 10% en tu próxima compra. Mostrá este mail en el local.”

🔧 **Herramienta: MailerLite / Mailchimp**

4. Programación de publicaciones en redes sociales

Sentarte 1 día y dejar listo todo el contenido de la semana o del mes.

🔧 **Herramienta: Metricool / Buffer**

5. Recordatorios automáticos por WhatsApp para reservas o pedidos

“Hola, te recordamos tu pedido para mañana. Si querés cambiarlo, escribinos.”

🔧 **Herramienta: WhatsApp Business + mensaje automático + plantillas**

6. Campañas de email según temporada o comportamiento

Cliente que no compra hace 30 días = email personalizado
Fin de temporada = campaña con producto especial

🔧 **Herramienta: Mailchimp + segmentación**

7. Solicitud automática de reseñas a clientes frecuentes

Después de 3 visitas → enviar mensaje con link a Google Reviews

🔧 **Herramienta: WhatsApp / email / Zapier + trigger de POS o CRM**

8. Actualización automática del menú digital en tu web

Tenés un documento editable [Google Sheets o similar] que actualiza precios y disponibilidad al instante.

🔧 **Herramienta: Wix + Google Sheets integrado / Notion como CMS**

9. Alerta automática para productos de stock bajo o perecederos

Te llega un aviso cuando un producto se acerca a fecha de vencimiento o baja de cierto umbral.

🔧 **Herramienta:** ERP simple o hoja de cálculo con fórmula + Zapier

10. Tarjeta de fidelización digital que avisa cuando hay recompensa

El cliente junta puntos y recibe automáticamente una notificación: “Tenés una bebida gratis esta semana 🍹🍹”

🔧 **Herramienta:** StampMe / Loyverse / Smile.io

💡 **BONUS:** Automatización no tecnológica

Automatizar también puede ser crear procesos repetibles y documentados:

- Checklist de apertura y cierre del local
- Guía interna para atención al cliente
- Secuencia mensual de campañas de marketing
- Plantillas de respuesta para WhatsApp
- Flujos de trabajo claros para producción
- Todo eso también libera tiempo, energía mental y te da más orden.

🚀 **Automatizar es escalar sin crecer en estructura**

Con automatizaciones bien pensadas, **tu negocio parece más grande, más profesional, más confiable.**

Y lo mejor: sin necesidad de contratar más gente, sin gastar más, sin estar atado a la pantalla todo el día.

El objetivo no es dejar de trabajar.

El objetivo es **dejar de hacer lo que no te hace crecer.**

Perfecto. Al final del capítulo de automatizaciones, agrego un cierre empático y directo, que funcione como puente entre el contenido práctico y el acompañamiento profesional que ofrecés desde **Resurgir**.

🧑🏻‍🤝‍🧑🏻 **¿Todo esto te suena abrumador?**

Es normal.

No estás solo.

Sabemos que no abriste tu negocio para convertirte en programador, diseñador, experto en herramientas o estrategia digital.

Abriste porque haces buen helado. Porque sabes de café. Porque amás la pastelería.

Y todo esto —automatizaciones, herramientas, procesos— **debería ayudarte, no estresarte.**

CAPÍTULO 5

Finanzas y márgenes: lo que no te gusta mirar... pero te está frenando

📄 “Estoy vendiendo bien, pero no me queda nada.”

💰 “No sé cuánto gano con cada producto.”

🔥 “Cada mes sobrevivo, pero no escaló.”

Si alguna de estas frases se parece a vos, no estás solo.

La mayoría de las heladerías, cafeterías y pastelerías que conocemos **no tiene un sistema claro de gestión financiera.**

Muchos miran la caja al final del día, pero **no saben dónde se fue el dinero.**

No saben qué producto deja más margen.

No tienen previsión de compras.

No miden mermas ni stock perecedero.

Y eso es como manejar con los ojos cerrados.

📌 **¿Quieres mejorar tus ingresos?**

Primero tienes que saber **dónde estás perdiendo dinero.**

🧠 **El margen no se hace en la venta.**

Se construye en la compra.

Ejemplo real:

Un café lo vendés a 2,50 €.

Pensás que ganás 1,50 €.

Pero después sumás:

- el vaso y la tapa
- el azúcar
- el tiempo del barista
- el gas
- la electricidad
- la comisión del datáfono
- la promo de “café + croissant”

Y al final, ganas 0,35 €... con suerte.

¿Y si ese café lo estás vendiendo mal todos los días 100 veces?

Multiplicas la pérdida.

📈 **El problema no es que vendes poco.**

El problema es que no sabes cuánto perdes.

🔧 **¿Qué deberías tener controlado en tu negocio?**

✓ **Costo real de cada producto**

Suma todo: materia prima, empaque, energía, mermas, tiempo de elaboración.

✓ **Margen por línea de producto**

¿Ganas más con los helados, las tartas o los cafés?

¿Y en qué horario o día?

✓ Punto de equilibrio

¿Cuántas unidades tenés que vender por día para cubrir todos tus gastos?

✓ Costes ocultos

Promos mal calculadas, envíos, comisiones de plataformas, devoluciones o caducidades.

✓ Pérdida por desperdicio o stock vencido

Un litro de helado que tirás es doble pérdida: el producto y la ganancia que no hiciste.

📊 ¿Todo esto te parece mucho?

Puede serlo... si lo haces solo.

Pero con una simple hoja de cálculo, una revisión mensual y una mínima organización, podés pasar de sobrevivir a escalar.

💡 El cambio real se nota cuando...

- Dejaste de comprar a lo loco y empezaste a planificar según tu calendario de producto
- Sabés cuándo te conviene hacer promociones y cuándo no
- Tenés claridad sobre tu margen y sabés qué producto empujar
- No hacés descuentos "a ojo", sino con estrategia
- Podés invertir porque sabés lo que ganás
-

🚩 Bonus: una verdad incómoda

"No necesitás vender más. Necesitás perder menos."

Lo dijimos antes, y lo repetimos.

Hay negocios que no necesitan facturar el doble.

Necesitan ordenar su gestión, automatizar lo repetitivo, planificar sus compras, estandarizar procesos... y empezar a mirar los números con lupa.

Y ahí es donde todo cambia.

Y lo más importante: a tener una foto clara de tu rentabilidad

Porque una marca con identidad y marketing vende.

Pero una marca con identidad, marketing y márgenes bien gestionados... crece.



Tus posts ahorita
Fotografía mal iluminada, sin
personalidad, generica



Tus posts con identidad.
Fotografía con dirección de arte
y personalidad visual.

CAPÍTULO 6

Marketing, fidelización y marca: lo que hace que tu negocio deje de ser uno más

 **¿Cuántos negocios excelentes conocés que están vacíos?**

Y al mismo tiempo...

 **¿Cuántos lugares normales conocés que están llenos?**

Eso no pasa porque el universo es injusto.

Pasa porque hay negocios que comunican mejor.

Porque tienen una marca clara, una experiencia coherente, una conexión emocional con el cliente.

 **¿Qué tiene un negocio que se llena sin tener que mendigar clientes?**

- Una marca con personalidad
- Una estética reconocible [desde el logo hasta el feed]
- Un contenido que genera deseo
- Una base de clientes que vuelve y recomienda
- Un sistema de marketing que trabaja en automático

Y todo eso se construye. No es suerte.

 **¿Qué debés contemplar hoy en tu estrategia de marketing?**

1. Email marketing con intención

“Nadie lee mails en 2025.”

Mentira.

Los clientes que sí leen, compran más.

Ideas:

- Promos por fecha especial
- Lanzamientos de productos
- Emails de “te extrañamos” con cupón
- Newsletters con valor y storytelling

 **El email no es para vender todos los días. Es para construir relación y mantenerte presente.**

2. Venta cruzada [cross selling]

Vendes un café... ¿y por qué no ofrecés también una cookie?

Pedís una tarta... ¿y por qué no una vela o una tarjeta personalizada?

 **La clave no es vender más, sino vender mejor. Más unidades por ticket = más rentabilidad por cliente.**

3. Aprovechar tu base de datos

Si tienes 300 mails, 150 contactos de WhatsApp y 2.000 seguidores...

Tienes una mina de oro.

Pero si no los usas, es como tener una lista de clientes en un cajón cerrado.

Estrategias:

- Campañas dirigidas por tipo de cliente
- Ofertas exclusivas a quienes ya te compraron
- Incentivos por referir amigos
- Encuestas para conocer mejor a tu audiencia

4. Tarjeta de fidelización digital

No más cartones que se pierden.

Hoy puedes usar apps simples donde el cliente junta puntos, recibe beneficios y vos obtienes datos reales sobre frecuencia y preferencias.

📌 ***El cliente fiel vale 5 veces más que uno nuevo. Cuídalo bien.***

5. TikTok, ¿sí o no?

Si tu cliente objetivo tiene entre 18 y 35 años... sí.

Pero no se trata de “bailar”.

Se trata de contar historias reales, mostrar procesos, experiencias, detrás de escena, tendencias y personalidad.

📌 ***TikTok posiciona marcas jóvenes, dinámicas, humanas. Y lo hace gratis... si lo hacés bien.***

6. Redes sociales con estrategia, no por cumplir

Deja de publicar “fotos lindas” sin contexto.

Tus redes son tu escaparate digital.

Tienes que contar una historia, reforzar tu valor y diferenciarte.

No se trata de tener likes. Se trata de:

- Que te reconozcan
- Que te recuerden
- Que te recomienden

7. Branding: lo que realmente te separa del montón

¿Tienes marca o solo tienes un logo?

¿Tienes una identidad clara o sos “otro local con buen producto”?

Una buena marca:

- Tiene una voz reconocible
- Un estilo visual coherente
- Un mensaje emocional
- Un concepto detrás
- Y, sobre todo... una diferencia clara en la cabeza del cliente

📌 ***Si no te diferencias por algo... terminas compitiendo por precio. Y ahí es donde se pierde.***

¿Y todo esto cómo se implementa?

Con planificación, foco y ayuda si la necesitas.
No hace falta hacerlo todo de golpe.
Pero sí hace falta hacerlo con intención.

✓ ¿Cómo podemos ayudarte desde Resurgir?

Podemos acompañarte desde la base:

- Definir tu identidad de marca
- Crear un calendario de contenido realista
- Diseñar promociones y campañas con sentido
- Activar email marketing, fidelización y venta cruzada
- Optimizar tus redes y tu web
- Y convertir tu negocio en una marca profesional, humana y rentable

CAPÍTULO 7

Estandarización: lo que te va a salvar cuando no estés

👉 Si sentís que vivís apagando fuegos, esto es para vos.

Muchos negocios viven al borde del caos.
Todo depende del dueño.
Todo pasa por el “yo me encargo”.
Y si el dueño no está, nadie sabe cómo seguir.

Eso no es sostenibilidad.
Eso es una bomba de tiempo.

📌 ¿Qué es la estandarización?

Es documentar lo que ya hacés bien, para que otros lo puedan replicar sin improvisar.

No es complicarte la vida.

Es hacer tu vida más fácil.

Es dejar claro cómo se hace cada cosa, para no repetirla todos los días, para evitar errores innecesarios, y para que todos en el equipo trabajen con el mismo nivel, estándar y claridad.

📁 ¿Qué puedes estandarizar en tu negocio?

1. Manual de estandarización de empleados

¿Cuántas veces repetiste: “eso no se hace así”?

¿Y cuántas veces te encontraste explicando lo mismo por cuarta vez?

📋 Solución: arma un manual simple que incluya:

- Cómo debe vestirse/presentarse el personal
- Cómo saludar y atender a un cliente
- Qué hacer si hay una queja
- Cómo se toman pedidos
- Qué hacer si falta un insumo
- Cómo se responde en redes o WhatsApp del loca

📌 **Este manual no es para controlar. Es para que todos tengan la misma vara y se trabaje con profesionalismo.**

2. Manual de estandarización de procesos

El nivel del producto no puede depender del día que tuvo el encargado.

📋 **Incluí procesos clave como:**

- Cómo se sirve un café / helado / postre
- Cómo se arma una caja de take away
- Cómo se carga un pedido en el sistema
- Cómo se responde a proveedores
- Cómo se hacen pedidos de reposición

📌 **Esto te da continuidad. Da igual si trabaja Juan, Marta o Lucía. Todo sale igual de bien.**

3. Manual de marketing anual [enlazado al calendario de producto]

¿Qué hacemos este mes? ¿Ya teníamos algo preparado?

¿Qué subimos a redes? ¿Se mandó la promo de Pascua?

¿Alguien respondió los comentarios?

📋 **Este manual te permite:**

- Tener las campañas definidas por mes
- Planificar contenido para fechas clave
- Anticipar la producción de fotos/videos
- Coordinar email marketing, redes y promo en tienda
- Saber cuándo lanzar combos, eventos o campañas especiales

📌 **Todo no se puede planificar, claro. Pero lo que se puede... te salva de la improvisación y la pérdida de ventas.**

4. Checklist de apertura, operaciones y cierre

“Nadie limpió la máquina.”

“Quedó mal cerrada la caja.”

“No repusieron los vasos.”

“No se limpió el baño.”

“No anotaron que faltaba stock.”

📋 **Crear un checklist diario de:**

- Tareas de apertura [limpieza, encendido, preparación]
- Tareas operativas [control de stock, servicio, atención]
- Tareas de cierre [limpieza profunda, caja, checklist sanitario, incidencias]

📌 **Un buen checklist evita que las cosas se pasen por alto y te permite dormir tranquilo.**

🧠 El gran beneficio de estandarizar

- Ahorras tiempo [ya no explicas lo mismo 10 veces]
- Aumentas la calidad [todo se hace igual de bien]
- Puedes delegar sin miedo [la info ya está escrita]
- Profesionalizar tu negocio
- Te da paz mental

📍 Y cuando todo está organizado...

- Se entrena mejor al equipo
- Se controla mejor la operación
- Se ejecuta mejor el marketing
- Se mide mejor el rendimiento
- Se gana tiempo para pensar en lo importante

Sabemos que en la gastronomía hay mucha rotación de personal. Por lo que tener todo claro y estandarizado, te ayudará en el proceso de incorporar nuevo personal y hacerlo todo mucho más fácil y dinámico.

✅ ¿Quieres que te ayudemos a organizar esto?

En Resurgir, te ayudamos a construir todos estos manuales y sistemas de forma simple, clara y adaptada a tu negocio.

**Para que tú no estés más todo el día resolviendo lo urgente...
y empieces a enfocarte en lo importante.**

CAPÍTULO FINAL

Resurgir: el cambio empieza cuando decidís tomar las riendas

Si llegaste hasta aquí ya hiciste algo que muchos no hacen:

Te detuviste a pensar.

A cuestionar.

A mirar tu negocio con otros ojos.

Y eso, aunque parezca poco... es el primer paso para cambiar.

👤🗣️ ¿Por qué hicimos esta guía?

Porque nos cansamos de ver negocios con productos increíbles... que están vacíos.

Porque acompañamos a dueños que se rompen el lomo todos los días... pero no ven los frutos.

Porque sabemos lo difícil que es salir del piloto automático, del “así se hizo siempre”, del “ya no sé qué más hacer”.

Y porque también sabemos lo que pasa cuando se toman decisiones con foco, planificación y estrategia.

Negocios que dejan de improvisar y empiezan a crecer con orden.

Marcas que se diferencian, venden más y se sienten orgullosas de lo que muestran.

Dueños que vuelven a tener tiempo, motivación y dirección.

CONCLUSIÓN

PALANCA: la palabra que deberías recordar para el futuro de tu negocio.

Cuando arrancaste este eBook te hablamos del FOCO, como ese primer cambio necesario para dejar de estar atrapado en la urgencia y empezar a liderar con intención.

Pero ahora queremos dejarte con otra palabra.

Una que, si la entiendes y la aplicas, puede multiplicar tu crecimiento sin multiplicar tu esfuerzo.

PALANCA

¿Recuerdas cómo construyeron las pirámides en el Antiguo Egipto?

No tenían grúas.

Ni camiones.

Ni sistemas digitales de gestión.

Pero sí tenían algo igual de poderoso:

Palancas.

Con palancas lograron mover bloques de varias toneladas.

Una herramienta simple. Pero usada con inteligencia, cambió la historia.

📌 **¿Y qué tiene que ver esto contigo y tu negocio?**

Todo.

Porque hoy estás frente al mismo dilema:

¿Quieres seguir haciendo fuerza bruta todos los días?

¿O quieres empezar a **usar palancas** que te permitan avanzar más, con menos desgaste?

💡 **Las palancas de hoy tienen nombre:**

- Tecnología
- Redes sociales
- Automatización
- Planificación
- Estrategia
- Datos y Sistemas de gestión
- Branding

No están para reemplazarte.

Están para impulsarte.

🎯 **Ejemplos reales de palancas en acción:**

- Un sistema de reservas online que ahorra 20 llamadas por día
- Un email automático que recupera clientes sin que lo toques
- Un calendario de contenido que te libera la cabeza y mejora tu presencia
- Una buena marca que hace que el cliente elija sin dudar
- Un dashboard [tablero/software] que te muestra al instante qué producto te deja más margen

Cada una de estas cosas es una palanca.

Y cada vez que usás una bien, hacés menos esfuerzo... y conseguís más resultados.

🤖 El verdadero cambio no está en hacer más.

Está en elegir mejor qué hacer.

Porque el problema no es que trabajes poco.
El problema es que no estás usando todo tu potencial.

👉 **Piénsalo así:**

Hay dos formas de mover una piedra gigante:

1. Empujarla con todo tu cuerpo y desgastarte cada día.
2. Poner una palanca debajo... y usar la fuerza a tu favor.

Tu negocio es esa piedra.

Y tú decides cómo la vas a mover de ahora en adelante.

FOCO y PALANCA

Una te da dirección.

La otra, impulso.

Juntas, pueden transformar todo.

Y si quieres ayuda para aplicar todo lo que leíste aquí, ya sabés que estamos de este lado.

No para empujarte, sino para ser tu palanca.

¿Qué hacemos en Resurgir?

Somos una agencia de transformación.

Y eso significa que no solo hacemos branding, no solo redes, ni solo consultoría.

Hacemos equipo con vos.

Te ayudamos a:

- Reordenar tu negocio
- Definir una estrategia clara
- Modernizar tu marca sin perder tu esencia
- Digitalizar lo justo y necesario
- Automatizar lo que te quita tiempo
- Hacer lo que muestras... refleje lo que vales

📁 ¿QUIERES QUE VEAMOS JUNTOS POR DÓNDE EMPEZAR?

PUEDES AGENDAR UNA ASESORÍA GRATUITA DE 15 MINUTOS CON NUESTRO EQUIPO.

SIN COMPROMISO. SIN LETRA CHICA.

NOS CUENTAS TU CASO Y TE DAMOS 2 O 3 ACCIONES CONCRETAS QUE PODÉS IMPLEMENTAR HOY.

✉ PARA ESO, SIMPLEMENTE PINCHA AQUI



ASESORIA

🚀 **Esto no es para todos**

No trabajamos con quienes solo quieren "hacer unos posteos".

Tampoco con quienes creen que el marketing es un gasto, no una inversión.

Trabajamos con negocios reales, con productos hechos con amor y con personas que están listas para evolucionar.

Y si tu eres una de ellas... ¡Bienvenido!

**THE
MARKETING
PROCESS**



