

BACANAL

PLACER INTELIGENTE

63 años
1954-2017

SALTO AL TIGRE

CABERNET SAUVIGNON
¿EL FUTURO DE LA ARGENTINA?

COMIDA KOSHE
10 RESTÓS PARA CONOCER

FERNANDO VIDAL BUZZI
LA MILAGROSA ANDALUCÍA

UNA RECORRIDA POR LOS
MEJORES RESTAURANTES DE
LA ZONA. LOS MERCADOS DEL
DELTA, EL PUERTO DE FRUTOS Y
LOS TESOROS ARQUITECTÓNICOS
CONVERTIDOS EN EXCLUSIVOS
REFUGIOS PARA DISFRUTAR
JUNTO AL RÍO



ARGENTINA
\$10
INDUSTRIAL
8330
CHILE
\$8.700



ISSN 1668-7658
9 771668 076580 >



PROPUESTAS

TEXTO
MELINA BARRERA
FOTOS
JUAN HITTERS

EL FACTOR SORPRESA



DECIMOS 'WOW' CUANDO ALGO DESPIERTA NUESTRA ADMIRACIÓN, NOS ENAMORA. A VECES ESTO OCURRE NATURALMENTE, OTRAS, TAL EFECTO ES PRODUCTO DE LA INTENCIÓN DE ALGUIEN QUE BUSCA, CON ESTRATEGIA, ENAMORARNOS. EN ESTO SE ESPECIALIZAN CECILIA NIGRO Y MARIANA RAPOPORT, CREADORAS DE THE WOW FACTOR, DESDE DONDE TRABAJAN SOBRE LOS ASPECTOS OPERATIVOS Y EMOCIONALES DE UN EMPRENDIMIENTO PARA TRANSFORMARLO EN UN ÉXITO.

Palabra de autoras, wow es un concepto inédito en consultoría, que se especializa en pequeños y medianos emprendimientos -formato hoteles, boutiques y restaurantes-. "Nuestro foco está puesto en diseñar la mejor hoja de ruta para que se conviertan en negocios exitosos", sintetizan. "No trabajamos con fórmulas enlatadas, sino que hacemos costura a medida: evaluamos el ADN de cada emprendimiento y proponemos las estrategias para mejorar el negocio. Siempre poniendo el foco en el enamoramiento del cliente, en sus necesidades, en su deseo de buscar experiencias únicas que lo movilicen y ganen un lugar en su corazón".

¿A QUÉ LLAMAN EXPERIENCIA WOW?

Cuando un emprendimiento puede generar una experiencia wow, logra aumentar la rentabilidad, la fidelidad del cliente, que a su vez, contagiará su pasión a otros potenciales consumidores, generando el poderoso y tan deseado boca a boca.

Cecilia Nigro, licenciada en Relaciones Públicas, y Mariana Rapoport, periodista, se conocieron cuando Cecilia era directora de RRPP del Alvear Palace Hotel y Mariana corresponsal de Travel and Leisure. "Tuvimos una buena conexión, inmediata empatía. Cada tanto nos juntábamos a almorzar, como si fuéramos dos viejas amigas", recuerda Mariana. "Una vez, como quien no quiere la cosa, surgió la semilla de nuestro Wow. Le conté a Ceci una experiencia decepcionante que había tenido en un hotel del interior, que tenía todo para ser maravilloso, pero que no había logrado enamorarme. Detecté fallas en la gastronomía, la ambientación, todos detalles sutiles y modificables. Cada una por su parte trabajaba en el metió de alguna u otra manera, y por eso creímos que debíamos darle una nueva forma".

Así empezaron a reunirse, siempre pensando en trabajar con este nicho de pequeños y medianos emprendimientos hoteleros y de lifestyle. Coincidieron en que había un espacio en el mercado desatendido y que ambas tenían

las herramientas y la experiencia para ayudarlos a lograr una diferenciación: "Nos sonó 'wow' porque es el efecto sorpresa, la fascinación que te genera algo que realmente toca tu corazón por algún motivo".

¿CUÁLES SON LAS FALLAS MÁS COMUNES QUE ENCUENTRAN?

En el rubro gastronómico, por ejemplo, la tasa de fracaso es altísima: ocho de cada diez restaurantes que abren, al año bajan la persiana. Se lanzan emprendimientos sin estudios de mercado previo, o un plan de negocios claro que no les haga llegar con el último centavo al momento de abrir, y que finalmente hace que descuiden los pequeños grandes detalles. Naufragan por la gran improvisación, fallas en diferentes instancias operativas, desde la cocina, la carta, las compras, los costos, la ambientación, el personal sin entrenamiento, comida que llega fría a la mesa o vendedoras que ningunean a los clientes. O buenos productos con mal packaging. O probadores mal iluminados e incómodos, pésima acústica. Y con el boom del turismo, y Buenos Aires convirtiéndose en una de las capitales más hot, empezó a multiplicarse el número de hoteles y restaurantes. Emprendimientos, de toda escala y diseño, compiten codo a codo por captar un mercado cada vez más exigente. Un hotel boutique de diez habitaciones puede conquistar al huésped habituado a un cinco estrellas. Un pequeño restaurante de barrio puede seducir al más sofisticado gourmand. Pero muchos de estos emprendimientos nacieron signados por una gran improvisación.

Y AHÍ APARECEN USTEDES...

Creamos Wow, porque es difícil trabajar aisladamente sobre los aspectos que hacen al negocio aplicando diferentes criterios. Y allí es donde delineamos el camino, trazamos una hoja de ruta coherente con el destino al que se quiere llegar y aplicamos cambios menores o cirugía mayor, con el equipo que sea necesario en cada caso, para lograr que sea exitoso.

hotelwowfactor.blogspot.com *



BREVE DIRECCIONARIO GASTRONÓMICO WOW

-Somos habitué del mercado agro-ecológico de Chacarita, en Federico Lacroze 4171 (doblar por la calle del estacionamiento y al fondo se toparán con un galpón amarillo). Funciona miércoles (de 9 a 13) y sábados (de 9 a 15). Para comprar productos orgánicos deliciosos: leche entera, huevos, crema, miel, queso de raillar, entre otras delicias.

-Más modesto en tamaño y oferta, no dividir el mercado orgánico de Palermo Viejo (Boulevard entre Honduras y Sorritt). Funciona viernes y sábado todo el día. Uno de los puestos vende un delicioso yogur casero.

-Aunque es poco glamoroso (y la oferta más bien acotada), para comprar buena pastelería 100% francesa, vamos a Parque Centenario. El lugar no tiene nombre pero sabemos que el chef pâtissier es Franck Dautivous, mudado de la Bretaña. Su especialidad son los financiers, kouign-amann, brioches, baguettes viennoises y tarteletas rellenas de trambussa. También venden queso brie sublime (Ambroselli 901, 4903-1686).

-Por Zona Norte, tenemos dos favoritos: Violeta, que vende maravillosas masitas secas (imperdible la mintarteleita de lemon pie), y un key lime pie con el toque justo de dulzor y acidez. Tienen una cafetería en San Isidro (Juan Segundo Fernández 147) y otra en Martínez (Av. Del Libertador 13.777). Casi pegado, está Souta, donde los fines de semana preparan unas tarteletas de queso con masa brisée que son un manjar de los dioses (4792-8962).

-Los chocolates amargos y bombones de Elite, bombonera alemana abierta en los años 40 (Ciudad de La Paz 1831).

-Nos encanta el clima de Parota (Sorritt casi esquina Ravignani). Repostería simple pero sabrosa. Maravilloso el budín de mandarinas.