SÍLVIA OTERO Directora ejecutiva de Operaciones de Transgourmet Ibérica

"Estamos al lado de la hostelería en un contexto de cambios"

Transgourmet Ibérica, referente en la distribución para la hostelería, se marca como prioridad ganarse todos los días la confianza con un buen surtido, un servicio fiable, una relación cercana y una clara orientación al cliente.

¿Qué factores han permitido a Transgourmet alcanzar el liderazgo en la distribución para la hostelería?

Nuestro posicionamiento es fruto de una combinación de factores: el conocimiento profundo del sector, una amplia y competitiva oferta, una red logística que nos permite dar servicio a los clientes y, sobre todo, la proximidad con los profesionales. Hemos entendido que cada negocio es diferente, por eso procuramos ofrecer soluciones adaptadas a cada realidad. Además, ese liderazgo no se entiende sin la confianza que los profesionales han depositado en nosotros a lo largo de los años. Nuestra prioridad es seguir ganándonos esta confianza cada día, con un servicio fiable, una relación cercana y una clara orientación al cliente. Tenemos claro que el éxito de un bar, un restaurante o una cafetería es nuestro éxito.

¿Qué mejoras está impulsando Transgourmet para mejorar el servicio?

Trabajamos en diferentes ámbitos que tienen un impacto directo en la experiencia del cliente: el surtido, la logística, la omnicanalidad y la capacidad de los equipos para ofrecer una atención cercana y especializada. En esta línea, en los últimos años hemos reformado totalmente una veintena de nuestros cash & carry con el objetivo de ofrecer un mejor servicio y una mejor experiencia de compra. Y una de las mayores inversiones ha sido para impulsar el Food Service para servir directamente a los clientes en sus negocios. Ya contamos con una red de 350 comerciales y más de 300 camiones de reparto para impulsar este servicio. Cualquier mejora debe tener un objetivo claro: facilitar el trabajo de nuestros clientes. Queremos que puedan dedicar más tiempo a su negocio, con la tranquilidad de contar con un distribuidor que responde a sus necesidades.

¿Cómo ha evolucionado la compañía a lo largo de los años para adaptarse a las necesidades cambiantes del sector de hostelería y restauración?

Hemos evolucionado ampliando nuestra propuesta más allá del suministro de productos para convertirnos en un proveedor de soluciones para el negocio de hostelería. Hoy, los profesionales necesitan mucho más que una buena oferta: buscan servicio, soluciones que faciliten su día a día en la cocina, controlar los costes... Por eso, hemos ido adaptando el surtido, servicios y canales de relación con los clientes para responder a sus demandas.

> "Hemos entendido que cada negocio es diferente, por eso procuramos ofrecer soluciones adaptadas a cada realidad"

La hostelería es un sector que ha tenido que afrontar momentos especialmente complejos. ¿Cómo acompaña Transgourmet a los clientes en estas situaciones?

Somos conscientes de que la hostelería es un sector muy expuesto a los cambios económicos, los incrementos de los costes, la evolución de los hábitos de consumo y las dificultades para encontrar personal. En ese contexto, nuestro papel es estar al lado de los clientes. Y por eso hemos puesto en marcha la campaña "Aliados de la Hostelería", un plan de apoyo a la restauración que incluye una campaña de descuentos que se aplica a más de 1.000 referencias clave para bares, restaurantes y cafeterías. Se trata de una acción constante, que está vigente todos los días, y que permite más ahorro cuantas más unidades se compren de una referencia. Así que el profesional ahorra si compra, por ejemplo, tres, cuatro o cinco unidades, en función de la referencia. La iniciativa se aplica en 9 Gros Mercat de Catalunya y a un total de 35 cash & carry de todo el Estado.



Sílvia Otero, directora ejecutiva de Operaciones de Transgourmet Ibérica.



Interior de un Gros Mercat.



Uno de los camiones de reparto para la hostelería de Transgourmet Ibérica.

¿Qué importancia tienen el asesoramiento comercial, la amplitud de la oferta y la capacidad de dar respuesta rápida y personalizada?

Son tres elementos esenciales y complementarios. La amplitud de la oferta permite a los profesionales centralizar compras y encontrar soluciones para distintos momentos de su negocio. El asesoramiento comercial les ayuda a tomar decisiones mejor informadas, y la rapidez de respuesta es imprescindible en un sector en el que los imprevistos forman parte del día a día. Pero lo más importante es que estos tres elementos funcionen de forma coordinada.

¿Qué compromiso quiere transmitirse a los profesionales de la hostelería que confían en Transgourmet hoy y que continuarán haciéndolo en el futuro?

El mensaje está claro: queremos seguir estando a su lado, entender sus retos y ayudarles a construir negocios sólidos y competitivos. Sabemos que detrás de cada establecimiento hay profesionales que trabajan con mucha dedicación, que asumen riesgos y contribuyen a generar actividad económica. Y, como hay que estar a su lado, hemos puesto en marcha la iniciativa que comentaba antes de "Aliados de la Hostelería", que permite a los profesionales del sector ahorrar cuantas más unidades compren de un producto, ya que el descuento se aplica por volumen de compra.

¿Cuáles son los principales retos que afrontará la distribución para la hostelería en los próximos años?

Uno de los principales retos será ayudar a los clientes a mantener la rentabilidad en un entorno de costes exigente. También serán determinantes la digitalización, la capacidad de anticipar la demanda, la eficiencia logística y la flexibilidad para adaptarse a modelos de restauración cada vez más diversos. El futuro de la distribución no dependerá únicamente de la capacidad de hacer llegar un producto a tiempo, sino también de la capacidad de aportar valor, generar confianza y contribuir a hacer más competitivos los negocios de hostelería.

> "Hemos evolucionado ampliando nuestra propuesta más allá del suministro de productos para convertirnos en un proveedor de soluciones para el negocio de la hostelería"

Transgourmet participa un año más en el Gastronomic Forum, uno de los principales eventos para profesionales de la hostelería. ¿Qué quiere mostrar Transgourmet estos días?

El Gastronomic Forum es una oportunidad para estar junto a los profesionales de la hostelería, escuchar sus necesidades y mostrarles todo lo que podemos aportar a sus negocios. Queremos poner en valor no solo la amplitud y calidad de nuestro producto, sino también el servicio y asesoramiento que ofrecemos para su día a día. También queremos poner de relieve nuestro compromiso con el futuro del sector, apoyando al talento joven. Y por eso durante el Gastronomic Forum se celebrarán las semifinales de la segunda edición de nuestro concurso Jóvenes Chefs, que tiene como objetivo dar visibilidad a la nueva generación de cocineros.

TRANSGOURMET GROS MERCAT

https://www.transgourmet.es
www.gmcash.es