



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

EN EL PROCESO DE SELECCIÓN
DE LA EMPRESA DE CATERING

Guía de buenas prácticas

2024

En el proceso de selección de la
empresa de catering.

Asociación Empresarial de Catering.

LA BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DE UNA EMPRESA DE CATERING

Una entidad de cualquier tipología (empresa, institución, asociación, etc.) puede plantearse la necesidad de contratar a una empresa de CATERING para un trabajo concreto o bien como un proveedor continuo, que le apoye en el desarrollo del evento. En cualquier caso, es importante que la entidad tenga en cuenta ciertos aspectos que resultan esenciales en el procedimiento de contratación de este tipo de proveedor de servicio de catering.

En este manual se define todo el proceso, desde el inicio del requerimiento pasando por el contrato y las bases para establecer una relación transparente entre el proveedor y su cliente apoyada en las mejores prácticas. Asimismo, se reflejan los aspectos que el cliente debe tener en cuenta para:

- Elegir al proveedor más adecuado según sus objetivos y necesidades.
- Lograr que el proceso sea lo más eficiente posible, sostenible, transparente y profesional para todos los asistentes.

La Asociación Empresarial de Catering AEC recomienda y avala la aplicación de este manual para el beneficio del conjunto del sector de los eventos.

No hay que olvidar que la contratación de este servicio tiene una repercusión al cliente final y, por lo tanto, su desarrollo influye en la imagen y reputación de la empresa contratante así como a la del proveedor de servicios de catering. Su importancia, en consecuencia, va más allá de los recursos humanos y económicos que se requieren para su desarrollo.



DEFINICIÓN DE LAS NECESIDADES Y ELABORACIÓN DE *BRIEFING*

COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL DEL PROCESO DE
LA CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA DE CATERING

Antes de escoger un proveedor, es importante que la empresa defina con claridad sus necesidades mediante un briefing adecuado.

La organización y participación en un proyecto implica la dedicación de recursos humanos y materiales por ambas partes (empresa convocante y proveedor). El briefing es uno de los pasos iniciales en toda relación entre cliente y proveedor de servicios de catering. Supone establecer, desde el principio, las necesidades y objetivos que se plantea el cliente a la hora de poner en marcha cualquier evento y la contratación del catering que se va a servir a los asistentes, tanto para la elección de un proveedor como para la ejecución final del proyecto. Es un ejercicio fundamental y un paso de obligado cumplimiento que sirve, a su vez, de útil reflexión para la empresa que inicia el proceso de selección de proveedor de catering porque le ayudará a establecer mejor sus necesidades. Un buen briefing, claro y riguroso, es clave para lograr una buena respuesta y resultado por parte de los proveedores de catering.



Por otra parte, los proveedores han de ser conscientes de que deben ajustarse a las necesidades del cliente respondiendo plenamente al briefing que les ha sido entregado.



El briefing debe ser breve, pero sin llegar a ser escaso. Aunque contenga sugerencias, debe evitar condicionar a los proveedores de catering sobre el uso de determinados medios, servicios, procesos y productos. El briefing podría contener información sobre el histórico de otras contrataciones realizadas por la empresa así como los objetivos del proyecto claros.

Es muy importante que defina, claramente, los criterios por los que van a ser evaluadas los proveedores de catering o sus propuestas.

Se puede establecer una serie de puntos a tener en cuenta y que sirven como orientación a la hora de desarrollar un briefing adecuado:

- 1 Es muy importante trabajar adecuadamente un briefing para que sea muy claro, con la adecuada cantidad de información y visión estratégica, y sin muchas limitaciones o exceso de sugerencias que condicionen la respuesta de los proveedores de catering y le reste presentar propuestas y novedades.
- 2 Un buen briefing debe ser lo suficientemente generoso y claro como para que personas ajenas a la realidad de la organización puedan entenderlo.
- 3 La información sobre la empresa o cliente no debe ser muy extensa, pero sí relevante. No se debe ofrecer en un briefing la información de la compañía o institución que ya aparece en su página web.
- 4 Se debe compartir un resumen de los tipos de servicios y contrataciones de catering realizados anteriormente por la compañía y la marca.
- 5 También puede ser práctico para los proveedores de catering conocer cómo se estructura el evento a nivel general así como otras empresas de diferentes sectores que prestan servicio.
- 6 En el briefing se debe especificar de la forma más precisa posible las características del asistente. Idealmente esta información se debe complementar con segmentación por perfiles de cliente: nacionalidad, rango de edad.

Y además se debe incluir información práctica sobre el proceso en sí mismo:

Calendario de las diferentes fases del proceso.

Descripción de los servicios requeridos.

Características y contenidos mínimos de la propuesta solicitados a los proveedores de catering.

Criterios de evaluación y valoración de las propuestas.

Equipo asistente a las presentaciones.

Quién se encargará de evaluar las propuestas.

Presupuesto u horquilla presupuestaria asignados al proyecto.

Horizonte temporal del mismo para que sean presentadas opciones realistas.

Evento y descripción del evento.

Objetivo de participación en el evento.

Lugar y Fechas.

Número de asistentes.

Características del espacio.

Mercado y público objetivo en el evento



En resumen, un briefing efectivo para un servicio de catering es clave para asegurarte de que el proveedor de catering comprenda tus necesidades y expectativas. Aquí incluimos algunos consejos para hacer un buen briefing:

- 1 Define el propósito y objetivo del evento: Comienza explicando claramente cuál es el propósito del evento y cuáles son tus objetivos. ¿Es una reunión corporativa, una boda, una fiesta de cumpleaños? Esto ayudará al servicio de catering a entender el contexto y adaptar sus servicios en consecuencia. Comparte con el servicio de catering la agenda completa del evento.
- 2 Detalla la fecha, hora y lugar del evento: Proporciona información precisa sobre la fecha, la hora de inicio y finalización del evento, así como la ubicación exacta. Esto ayudará al servicio de catering a planificar y organizar su logística de manera adecuada.
- 3 Especifica el número de invitados: Indica el número aproximado de personas que asistirán al evento. Esto ayudará al servicio de catering a calcular las cantidades adecuadas de comida y bebida.
- 4 Define el tipo de comida y bebida deseada: Describe tus preferencias en cuanto al tipo de comida y bebida que deseas ofrecer. ¿Tienes alguna preferencia gastronómica? ¿Hay alguna restricción dietética a tener en cuenta? ¿Deseas un menú específico o estás abierto a sugerencias?
- 5 Considera el estilo del evento: Define el estilo del evento, ya sea formal o informal. Esto ayudará al servicio de catering a adaptar el servicio, la presentación de la comida y el personal de acuerdo con el estilo deseado.
- 6 Establece un presupuesto: Es importante establecer un presupuesto para el servicio de catering. Comunica claramente tu rango de presupuesto para que el proveedor de catering pueda ofrecerte opciones que se ajusten a tus posibilidades financieras.
- 7 Menciona otros servicios adicionales requeridos: Si necesitas servicios adicionales, como alquiler de equipo, decoración, servicio de camareros, entre otros, asegúrate de mencionarlos en el briefing. Esto permitirá al proveedor ofrecerte una cotización completa y personalizada.
- 8 Pregunta por referencias y muestra de trabajo: Siempre es recomendable pedir al servicio de catering referencias o ejemplos de su trabajo anterior. Esto te ayudará a tener una idea de la calidad de su servicio y su capacidad para cumplir con tus expectativas.

Recuerda que la comunicación clara y abierta es fundamental para un briefing exitoso. No dudes en hacer preguntas y expresar tus expectativas para asegurarte de que el servicio de catering comprenda tus necesidades y pueda ofrecerte la mejor solución posible.



ASPECTOS CLAVE ANTES DE INICIAR EL PROYECTO

¿QUIÉN DEBE PARTICIPAR EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDOR DE CATERING?

Se debe crear un comité de selección integrado por personas que tengan responsabilidad en el área a la que pertenece la contratación del evento. Este comité podrá contar también con la presencia de los responsables clave de las otras áreas a las que afecte el proyecto. Es muy importante que entre ellos se encuentren tanto la persona o personas que serán los interlocutores con el proveedor de catering, una vez que comience el proyecto, como la persona o personas que tienen la capacidad de decisión.

Lo ideal es que formen parte del proceso, en mayor o menor medida, otros departamentos o responsables según su implicación en el proyecto. Por otra parte, el proceso suele ser establecido y organizado por el área de compras de la empresa o institución que podrá valorar las condiciones económicas y contractuales de la relación. Las áreas deben trabajar conjuntamente.

¿QUÉ TIPO DE PROVEEDOR DE CATERING SE NECESITA?

El sector de los proveedores de catering es muy amplio. En cuanto al tipo de servicio que ofrecen, existen empresas especializadas en servicios muy específicos, y otras que ofrecen servicios integrales. Los proveedores de catering son también diversos en alcance y tamaño. Además, se debe tener en cuenta que los proveedores pueden estar especializados también en un sector en concreto.

Antes de la convocatoria de un proyecto muchas compañías o entidades realizan lo que se conoce como proceso de homologación de proveedores. Se trata de una evaluación previa que ofertarán los servicios. Esta evaluación se realiza respecto a su capacidad operativa y financiera, solvencia en el mercado, estructura organizativa, y todos aquellos aspectos que afecten a la contratación del servicio. Incluso se deben buscar referencias de servicios prestados en otros clientes similares. El conocimiento profundo de los proveedores e catering es una responsabilidad fundamental de la contratación y compra. La homologación permite a los proveedores de catering presentar una oferta para ser futuros adjudicatarios al estar inscritos en el catálogo interno de proveedores de la empresa.

La empresa debería tener claro cuáles son las opciones de proveedores de catering y partners en función de los resultados y éxito que busca. En cualquier caso, el conocimiento de los candidatos a través de reuniones, visitas a sus oficinas o análisis de sus credenciales y referencias disponibles es necesario para conocer sus posibilidades reales.

En este sentido, es esencial que la empresa defina con claridad sus objetivos y necesidades para que, en función de ellos, realice una primera selección de potenciales proveedores de catering para invitar al concurso sobre la base del tipo de socio que necesita.





ASPECTOS PARA VALORAR A LA HORA DE SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE CATERING INVITADOS.

Algunas de las cuestiones más importantes para tener en cuenta a la hora de seleccionar un proveedor de catering son, entre otras, su grado de conocimiento y experiencia con empresas del mismo sector en proyectos similares, la atención al cliente y la calidad de su servicio.

En el caso de no conocer bien el sector o no tener claro a qué proveedores convocar a un concurso, la empresa podría consultar a la Asociación Empresarial de Catering AEC como entidad que vela por la profesionalidad, la ética y las buenas prácticas en el sector de los eventos para escoger las que mejor se adapten a unas necesidades concretas.

Los proveedores de catering suelen disponer de documentos de presentación de servicios donde se aporta información sobre su actividad, clientes y tipo de servicios desarrollados hasta el momento, así como referencias de clientes que avalan su labor.

POLÍTICA DE CONFLICTOS.

La experiencia que un proveedor tiene de un sector determinado suele ser un factor importante en la elección por parte de los clientes. Sin embargo, esta experiencia puede derivar en un conflicto cuando el proveedor de catering está trabajando para otro cliente del mismo sector en el momento del concurso o de la adjudicación.

Si esto ocurriera, el proveedor de catering debe explicitar sus conflictos de intereses de manera proactiva ante sus clientes. Además, el proveedor y el cliente establecerán entre ellos un acuerdo en el que el proveedor se comprometa a velar por la privacidad de la información o documentación cedida por el cliente, a destinar distintos equipos de profesionales para trabajar con clientes del mismo sector y a garantizar que no estén en contacto unos con otros, ni compartan la información. Algunas herramientas para utilizar pueden ser los "Non-Disclosure Agreement" (NDA).

Por su parte, la empresa podría abonar un "fee de exclusividad" al proveedor de catering con el propósito de compensarle por su posible pérdida de honorarios de otros potenciales clientes.



En la empresa, la verdadera ética, además de una cuestión de honestidad obliga al comprador a obrar de una forma correcta y profesional y no aprovecharse de su posición de manera indebida, incluso, a favor de su Compañía. De esta manera es importante evitar:

Conflicto de intereses y obtención de beneficios particulares.

Denunciar cualquier tipo de intento de soborno.

Evitar regalos e invitaciones que puedan influir en la decisión y definir una política corporativa sobre este tema.

Dar información errónea, obtenerla de forma desleal, darla de manera selectiva o utilizar información confidencial de manera inadecuada.

Exagerar los perjuicios en los fallos de calidad y reclamar un fallo inexistente.

Solicitar ofertas a proveedores de catering sin posibilidades y cambiar condiciones en las diferentes solicitudes.

Enseñar ofertas de otros proveedores de catering en la negociación y forzar a vender por debajo de costes.

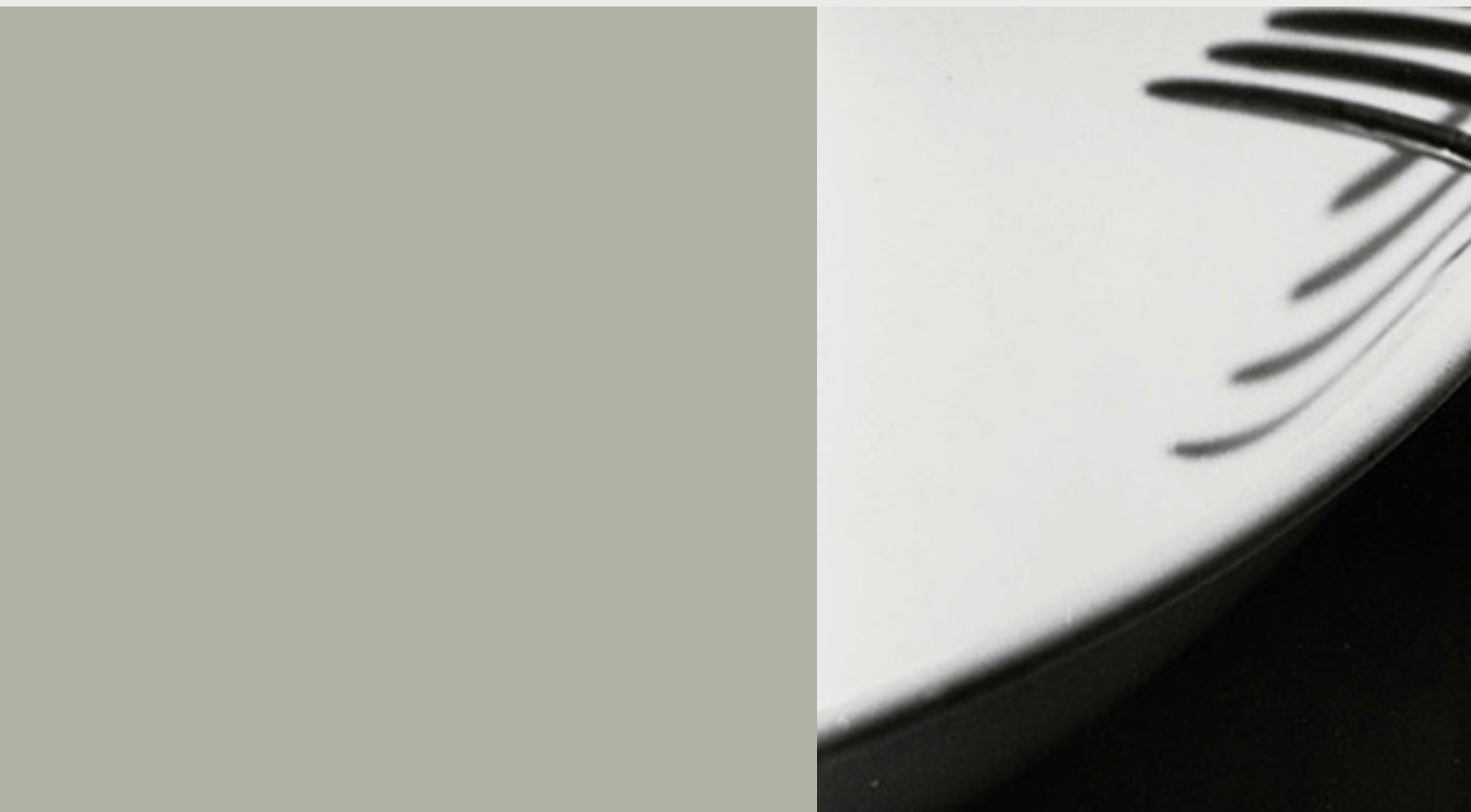
Permitir privilegios y dar mayor facilidad durante la cotización a proveedores de catering preferidos.

Utilizar distintos criterios para la evaluación de proveedores y diferenciar entre habituales y nuevos.

Honestidad en el cumplimiento de leyes, políticas, estatutos, normas, reglamentos de acuerdo con el código ético de la compañía.

Definir qué tipo de información se considera confidencial y cómo debe tratarse respecto a terceros.

Tratar con equidad y respeto a los proveedores de catering.



*SELECCIONAR UN PROVEEDOR DE CATERING CON LA QUE TRABAJAR ALINEADO
CON LAS NECESIDADES DEL PROYECTO*

Al convocar un proyecto, es importante no perder de vista que se está eligiendo a un proveedor de catering con el que trabajar, al socio ideal para cubrir las necesidades del evento.



LA COMUNICACIÓN CON LOS PROVEEDORES DE CATERING: FORMATOS Y FASES

Una vez que la empresa defina sus necesidades y el tipo de proveedor que necesita, puede recurrir al mercado y llevar a cabo la convocatoria para seleccionar a su socio ideal, que no debería ser de un número excesivo, se recomienda no más de tres, siendo la transparencia de esta información algo recomendable. De esta manera se intenta evitar trabajo innecesario de valoración y gestión por parte del cliente, como de elaboración y definición por parte del proveedor de catering.



RFP
(REQUERIMIENTO DE PROPUESTA):

En esta fase, el documento de briefing es fundamental y supone el punto de partida, además del documento que contempla todas las instrucciones, criterios y calendario del proceso. Por su parte, el proveedor informará del equipo que trabajará en esa cuenta, detallando cada uno de los perfiles que desarrollarán el trabajo, en el caso de ser seleccionada.



RFI
(REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN):

El objetivo de esta fase es investigar el mercado para conocer mejor a los potenciales socios o proveedores de catering con los que contar en un eventual concurso o RFP.

El tipo de información que se solicita a los proveedores de catering va desde información financiera y de solvencia, hasta información técnica para valorar su experiencia y especialización, pasando por información relativa a la estructura de la empresa, clientes, equipo, etc.

El inicio de esta fase suele comenzar con la firma, por parte de los proveedores de catering a los que se solicita la información, de un acuerdo de confidencialidad o NDA (por sus siglas en inglés "Non-Disclosure Agreement").

En esta fase deberían establecerse los criterios de evaluación de los proveedores de catering con el fin de seleccionar a aquellas que participarán en la fase de concurso o RFP, que es recomendable sea de un número reducido de proveedores. Una vez completada esta fase se comunicará por escrito a los proveedores de catering que no hayan superado estos criterios, agradeciéndoles su participación, así como a los que pasen a la siguiente fase, si existiera, informándoles de los siguientes pasos.

Un posible procedimiento adicional puede ser mantener una serie de reuniones con varios proveedores de catering para valorar si se adaptan al tipo de socio que la empresa está buscando.

Se trata de solicitar a cada una de los proveedores de catering una reunión de trabajo en la que se presentarán las credenciales, normalmente por el equipo senior de la misma, pero también con la participación del equipo que el proveedor de catering asignará al potencial cliente. Además de las credenciales, durante estas reuniones, la empresa tendrá la posibilidad de valorar las capacidades del proveedor, su metodología de trabajo, su forma de pensar, sus valores y cultura, la experiencia del equipo y su conocimiento del sector en cuestión.

Estas reuniones se suelen celebrar en las oficinas de los proveedores de catering y permiten un acercamiento más estrecho y cualitativo que la simple solicitud de información.

*¿POR QUÉ ES IMPORTANTE COMUNICAR
UNA HORQUILLA PRESUPUESTARIA DEL
PROYECTO O SERVICIO A CONTRATAR?*

Las empresas podrían establecer una horquilla presupuestaria para orientar a los proveedores de catering sobre el alcance del proyecto para que puedan preparar la mejor propuesta adaptada a su realidad, ofreciéndoles el mayor valor posible por la inversión establecida.





¿CUÁL ES EL PLAZO DE TIEMPO RAZONABLE PARA OFRECER A LOS PROVEEDORES A LA PREPARACIÓN DE LA PROPUESTA?

Si queremos obtener la mejor respuesta posible por parte de los proveedores de catering, además del mencionado briefing trabajado adecuadamente, será necesario facilitar el tiempo adecuado para preparar las propuestas. La implicación en un concurso de diferentes departamentos y funciones en las empresas convocantes provoca, con cierta frecuencia, que los plazos iniciales del proceso se vean superados casi desde el principio. Para recuperar el tiempo y llegar a la fecha prevista con la resolución del concurso, la tentación más frecuente es acortar los plazos para preparar las propuestas por parte de los proveedores de catering.

Los plazos tan ajustados que se observan en algunas convocatorias, además de restar credibilidad al proceso, puede generar desmotivación en los proveedores de catering invitados, ya que se interpretará como una escasa valoración de su trabajo. Hay que recordar que los proveedores de catering tienen que hacer compatible la actividad que requieren los proyectos con el servicio continuo a los clientes actuales.

Finalmente, las empresas no deben olvidarse de informar puntualmente de los retrasos que se vayan produciendo en cualquier fase del concurso o en la toma de la decisión final y las razones que los provocan. Esto demostrará, una vez más, responsabilidad y seriedad por parte del convocante a un concurso.

A la presentación de las propuestas, conviene que el proveedor de catering acuda con el equipo que potencialmente estaría involucrado en su ejecución, de tal forma que la empresa pueda evaluar mejor sus capacidades. No obstante, las empresas convocantes deben entender que, en ocasiones, no es posible presentar con el equipo al completo puesto que, en función de la envergadura del servicio en cuestión, el proveedor de catering necesitaría reorganizar la asignación de sus equipos o, incluso, contemplar el refuerzo del equipo con nuevas incorporaciones. De la misma manera, la empresa deberá detallar a los proveedores de catering las personas que participarán por su parte en dicha reunión de presentación de las propuestas.

¿SE DEBE O NO INVLUIR AL PROVEEDOR DE CATERING QUE NOS PRESTA ACTUALMENTE LOS SERVICIOS EN EL CONCURSO?

Cuando una compañía o entidad que cuenta actualmente con los servicios de un proveedor de catering convoca un concurso puede tener varias motivaciones diferentes. Por una parte, puede que se trate de una exigencia, por política de empresa, de renovar el servicio por concurso cada cierto tiempo, sin que ello implique un descontento con el servicio actual que reciben de su proveedor de catering. En otros casos, puede estar motivado porque el proveedor actual que le presta el servicio no está cumpliendo con los objetivos o expectativas. Si dicho proveedor de catering ha sido advertido de esta insatisfacción y no ha tomado las medidas oportunas para volver a contar con la confianza de su cliente, o las medidas adoptadas no han provocado el efecto deseado, no parece tener mucho sentido incluir en el concurso a el proveedor de catering actual. En este caso, se debería informar a dicho proveedor con total transparencia de esta situación y siendo mandatorio el cumplimiento del contrato con él.

Una tercera circunstancia que podría darse es que, cuando la deriva del mercado o las circunstancias del cliente así lo aconsejen, quedará a criterio de la empresa llamar a participar en el proyecto a la empresa proveedora de catering del servicio en la actualidad con el fin de adecuar los servicios y costes a las nuevas circunstancias.

Es importante destacar la importancia de la igualdad de oportunidades y transparencia en el concurso tanto para la empresa actual como la potencial.

EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA DE CATERING

Asociación
Empresarial de
Catering



Los criterios utilizados y la forma de evaluar las propuestas pueden ser muy variados y adaptados a las necesidades de cada compañía. En todo caso, lo ideal es que dichos criterios sean compartidos previamente con los proveedores de catering incluyéndose en el briefing.

A modo orientativo, y sin que se entienda como un listado limitativo o en orden de prioridad, podemos contemplar los siguientes aspectos de valoración cualitativa:

Nivel de conocimiento por parte del proveedor de catering de la empresa.

Medios de logística con los que cuenta.

Equipo de trabajo que se responsabilizará del desarrollo y ejecución del servicio.

Metodología de trabajo y operativa.

Adecuación del servicio a los objetivos del evento.

Documentación legal, sanitaria (registro sanitario), certificaciones de los que dispone.

Procesos de trabajo que prevenga incidencias alimentarias e intoxicaciones.

Cumplimiento de la normativa laboral.

Procedimientos que cuide la cadena de frío en los productos.

Obligación de disponer del registro sanitario en vigor.

Permisos de los espacios donde se celebra el evento.

Procesos que cuiden la importancia de medidas de higiene en prevención de enfermedades.

Office de cocina y espacio de trabajo que influye en el resultado final y en la satisfacción de los asistentes al evento.

RESOLUCIÓN DEL CONCURSO DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL CATERING

Una vez finalizado el proceso de RFP y tomada una decisión por parte de la empresa convocante, es fundamental agradecer el esfuerzo y ofrecer la respuesta adecuada a los proveedores de catering no seleccionados. Informar mediante una reunión presencial, llamada o comunicación por escrito sobre los aspectos que se han evaluado como más positivos y aquellos otros que han provocado que, finalmente, no resulten ganadores demostrará igualmente seriedad y dotará de mayor credibilidad al proceso.

Una vez seleccionado el proveedor de catering, es importante cerrar las condiciones del contrato antes de comunicar los resultados al resto de participantes.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

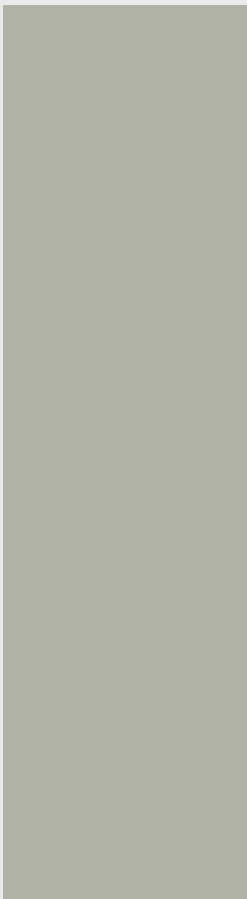
AEC





BUENAS PRÁCTICAS EN LA ORGANIZACIÓN DE UN PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES DEL SERVICIO DE CATERING

- 1 Prestar atención a la elaboración por escrito de un briefing adecuado y completo al que se le debe dedicar tiempo por parte de las personas con más experiencia del equipo de la entidad convocante y debe ser explicado presencialmente a los proveedores de catering.
- 2 Compartir en el briefing unos criterios claros de evaluación de las propuestas o proveedores de catering.
- 3 La definición de las fases correspondientes y sus tiempos estimados con el fin de poder definir los recursos que finalmente se implicarán en el servicio.
- 4 Compartir una horquilla aproximada de la estimación de inversión prevista.
- 5 Ofrecer los mecanismos adecuados para resolver las dudas que se puedan plantear sobre el briefing y las necesidades de ampliar información.
- 6 Seleccionar el adecuado número de proveedores de catering en función del proceso de contratación.
- 7 Ser transparente en el número y nombre de los proveedores de catering convocados al concurso.
- 8 Ofrecer los plazos adecuados y suficientes para la preparación de las propuestas por parte de los proveedores de catering.
- 9 Si se dieran conflictos de intereses, ambas partes, empresa y proveedor de catering, están obligados a explicitarlos de manera proactiva.
- 10 Cumplir los plazos de todas las fases del proceso y, si no es posible, informar a los proveedores de catering y explicar las razones del incumplimiento.
- 11 Ofrecer la posibilidad de presentar de forma presencial las propuestas ante las personas que tomarán la decisión, y reservar el tiempo adecuado para ello.
- 12 Explicación a los proveedores de catering no ganadores de los motivos por los que no se ha seleccionado su propuesta.



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

AEC

CONTRATACIÓN DEL PROVEEDOR DE CATERING

La definición de un adecuado contrato desde el inicio permite asegurar la transparencia de las relaciones entre proveedor de catering y cliente para que ambas partes sean totalmente conscientes y entiendan sus obligaciones y sepan qué esperar tanto al comienzo como en el desarrollo de su relación.

Como referencia, el contrato debería contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

Partes contratantes.

Objeto de la contratación.

Alcance del servicio.

Equipo que desarrollará el servicio.

Remuneración.

Forma de facturación y pago.

Fecha inicio y fin del contrato.

Confidencialidad por ambas partes.

Protección de datos. (LOPD y GDPR).

Direcciones para notificaciones

Fuero aplicable.



Asociación
Empresarial de
Catering

SISTEMAS DE REMUNERACIÓN

En los servicios de catering, existen diferentes sistemas de retribución y modelos de precios que puedes considerar al contratar un servicio. A continuación, mencionamos algunos de los más comunes:

- 1 Precio por persona: En este modelo, el servicio de catering establece un precio fijo por cada persona que asistirá al evento. Este precio incluye el costo de los alimentos, la preparación, el servicio y, en algunos casos, el alquiler de equipo adicional. Es importante tener en cuenta que el precio por persona puede variar dependiendo del menú, de las opciones elegidas así como del número de personas.
 - 2 Menús fijos: Algunos servicios de catering ofrecen menús fijos con diferentes opciones de platos. Cada menú tiene un precio establecido y los clientes eligen la opción que más les convenga. Este modelo es conveniente para eventos con un número determinado de personas y permite una planificación más precisa del costo total.
 - 3 Paquetes todo incluido: Este modelo de precios es popular en eventos como bodas o celebraciones especiales. El servicio de catering ofrece paquetes todo incluido que cubren no solo la comida, sino también otros servicios como decoración, alquiler de mobiliario, servicio de camareros, entre otros. El precio se establece en función de los servicios y elementos incluidos en el paquete.
 - 4 Alquiler de equipo y servicios adicionales: En algunos casos, los servicios de catering pueden cobrar por el alquiler de equipo adicional, como mesas, sillas, utensilios, mantelería, etc. También pueden cobrar por servicios adicionales, como el montaje y desmontaje, el servicio de camareros o el suministro de bebidas. Estos costos suelen ser adicionales al precio base y se calculan según las necesidades específicas del evento.
 - 5 Tarifa por hora: Algunos servicios de catering ofrecen tarifas por hora en eventos que requieren una presencia continua del personal de catering, como recepciones o eventos corporativos. En este modelo, se estipula una tarifa por hora para cada miembro del equipo de catering que estará presente.
- Es importante discutir y aclarar todos los detalles sobre el sistema de retribución y modelo de precios con el servicio de catering antes de contratarlo. Esto te ayudará a evitar malentendidos y asegurarte de que el costo del servicio se ajuste a tu presupuesto y necesidades específicas.



Asociación
Empresarial de
Catering

EL INICIO DE RELACIÓN

El éxito de las relaciones entre cliente y proveedor de catering se basa en un compromiso real y en el conocimiento mutuo de las expectativas y las necesidades de ambas partes.

Es recomendable que el cliente comunique las diferentes políticas internas que afecten a la relación como, por ejemplo, estructura organizativa y cadenas de decisión, procesos y responsables de aprobación de trabajos, revisión legal, metodologías y herramientas específicas que utilizan. Por su parte, el proveedor debe explicar su metodología de trabajo y políticas y hacer entendible su labor al cliente, lo que también requiere de tiempo y recursos.

El cliente debería encontrarse satisfecho con el equipo propuesto por el proveedor de catering para evento servicio y verificar que es el apropiado para ofrecer los servicios especificados. Además, este punto debería revisarse posteriormente y los posibles cambios deberían ser comunicados con tiempo suficiente.

Debe existir confianza mutua entre las partes. El proveedor de catering aconsejará a su cliente siempre desde la honestidad profesional y no intentando complacer siempre, aunque no comparta el criterio de su cliente. Cuando ocurra esta situación el proveedor informará oportunamente de las razones que le llevan a realizar su recomendación y de los riesgos que corre el cliente si persiste en su intención.



BUENAS PRÁCTICAS EN LA RELACIÓN ENTRE CLIENTE Y PROVEEDOR DE CATERING

Elaborar un contrato claro y detallado con especial atención a recoger los objetivos, el equipo destinado y su dedicación, el desglose de los servicios que debe recibir el cliente y la remuneración asociada.

En todos los casos debe primar la transparencia y la voluntad de beneficio mutuo.

Especificar en el contrato qué gastos están, o no, incluidos dentro de los honorarios y cuál es la fórmula de pago para esos gastos.

Desarrollar, al inicio de la relación, sesiones entre ambos equipos para conocerse mutuamente y entender bien el negocio, sector, políticas internas y hábitos de trabajo, entre otros.

El proveedor de catering debe velar por la reputación de la compañía siendo proactivo en el asesoramiento; y el cliente debe escucharle de manera abierta y receptiva.

Si los hubiera, el proveedor de catering debe ser proactivo a la hora de explicitar los conflictos de intereses que pudieran derivarse de su actuación con el cliente.

2024



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

EN EL PROCESO DE SELECCIÓN
DE LA EMPRESA DE CATERING