

el Restaurante

APR/MAY/JUN 2023

| YOUR SOURCE FOR MEXICAN AND LATIN FOODSERVICE TRENDS | www.elrestaurante.com |

Tea Time Behind the Bar

Small Plates =
Big Benefits



TOSTADA DE CHAPULÍN
CORAZÓN DE MAGUEY
MEXICO CITY

*Insects
on the
MENU!*

PRSRRT STD
U.S. POSTAGE PAID
BOLINGBROOK, IL
PERMIT NO. 323



From the Front Lines: Happy Hour at Barrio Star

Barrio Star in San Diego features Happy Hour Monday through Friday, from 3 to 5 p.m. The drink menu includes specials on margaritas, beer, wine, sangria, and even the Margarita Flight that this Mexican restaurant is well known for. The food deals include a la carte tacos, Barrio Cucumbers, wings, and the Pequeño Bowl made with carnitas, pinto beans, cheese, cilantro lime, and pico de gallo.

"Over the past year, Barrio has been aggressively promoting our Happy Hour discounts, which have included \$3 to \$4 off margaritas, \$8.50 wines instead of \$13, \$6.50 beers, and \$5 tacos," reports General Manager Michael Simpson, who says that pricing has driven an uptick in business. "This strategy has garnered significant attention and attracted many customers to the restaurant. Barrio's Happy Hour has been quite popular among patrons seeking a good deal on quality food and drinks."

The menu, Simpson adds, doesn't change. "This approach is common among many restaurants, as it allows them to offer discounted prices without the added expense of changing their menu," he says.

MORE CUSTOMERS VS. MORE PROFIT

As Lisa Gulick, senior vice president of national accounts on-premise for Southern Glazer's Wine & Spirits, notes, the way establishments handle Happy Hour depends on their operational goals.

For Barrio Star, the primary objective is to increase foot traffic and attract customers during slower periods of the week, Simpson says.

"By offering discounted prices on food and drinks during these times, Barrio Star aims to entice people who may not have done so otherwise to visit our establishment," he explains. "By leveraging the concept of Happy Hour, restaurants can create a sense of urgency and encourage customers to visit their establishment during a specific timeframe, which can help drive up sales and revenue."

It also is an effective strategy for introducing new customers to your restaurant — and those customers just might become regulars, he adds.

Profits, however, are another story.

"While Happy Hour can help boost sales and attract new customers to a restaurant, its impact on profits can vary depending on the specifics of the promotion," continues Simpson, who notes that Barrio Star does see an increase in volume during Happy Hour but not a significant increase in profits. "While the discounted prices may attract more customers, the reduced prices also result in a lower profit margin per item sold. Additionally, the cost of operating during Happy Hour, such as increased staffing and inventory, can offset any profits that may have been gained from increased sales."

Still, Simpson calls Happy Hour "a valuable marketing tool" for Barrio Star.

"The positive atmosphere and affordable pricing during Happy Hour can help the restaurant generate positive word-of-mouth and social media buzz, which can lead to increased business over time and help maintain a competitive edge in a crowded market."

"Many people come in for an advertised deal on the food or drinks, but end up staying past the Happy Hour period, driving incremental profit with customers now buying full-priced drinks and food." – LISA GULICK

eR: What are the pros and cons of Happy Hours? Is there a risk of losing money and not gaining much in return?

LG: In my opinion, the Happy Hour proposition is predominantly an upside for any restaurateur, as it drives incremental traffic during a time period where business would often be slower without the deals that bring the customer in the door. Many people come in for an advertised deal on the food or drinks, but end up staying past the Happy Hour period, driving incremental profit with customers now buying full-priced drinks and food. There is a Mexican restaurant in downtown Houston that offers a well-balanced Happy Hour focusing on cocktails, wine, beer, and food. With their wonderful selection of premium cocktails and incredible food, people coming in for Happy Hour would have a hard time not staying for dinner or splurging on a higher-end cocktail.

And if priced right, the volume increase during that Happy Hour period can easily offset a margin hit for whatever deal is being advertised. The cons are minimal, but I would say in order for Happy Hour specials to be most effective, a coordinated marketing campaign behind them on the restaurant's social and digital channels, as well as local media, can make a big difference in how successful the program ends up being.

Larger distributors like Southern Glazer's Wine & Spirits will have digital assets created as turn-key solutions for their operators to be able to quickly run programs on the brands they are advertising, so I'd strongly recommend leaning on them to consolidate assets from their top suppliers that can then be customized if need be.



En primera fila: Happy Hour en Barrio Star

Barrio Star en San Diego ofrece Happy Hour de lunes a viernes, desde las 3 hasta las 5 p.m. El menú de bebidas incluye especiales en margaritas, cerveza, vino, sangría, e incluso el Margarita Flight, trago por el que este restaurante mexicano es bien conocido. Las ofertas de comida incluyen tacos a la carta, Barrio Cucumbers, alitas y el Pequeño Bowl a base de carnitas, frijoles pintos, queso, lima, cilantro y pico de gallo.

“A lo largo del último año, Barrio ha promocionado agresivamente nuestros descuentos de la Happy Hour, que han incluido descuentos de \$3 a \$4 en margaritas, vinos a \$8,50 en lugar de \$13, cervezas a \$6,50 y tacos a \$5”, informa el Director General Michael Simpson, quien afirma que los precios han impulsado un repunte del negocio. “Esta estrategia ha llamado mucho la atención y ha atraído a muchos clientes al restaurante. La Happy Hour de Barrio ha sido bastante popular entre los clientes que buscan una buena oferta en comida y bebida de calidad”.

Simpson agrega que el menú no cambia. “Este planteamiento es común entre muchos restaurantes, ya que les permite ofrecer precios con descuentos sin el gasto añadido de cambiar su menú”, afirma.

MÁS CLIENTES VS. MÁS BENEFICIOS

Como señala Lisa Gulick, vicepresidenta senior de cuentas nacionales en establecimientos de Southern Glazer’s Wine & Spirits, la forma en que los establecimientos gestionan la Happy Hour depende de sus objetivos operativos. Para Barrio Star, el objetivo principal es aumentar el tráfico de personas y atraer clientes durante los periodos más

flojos de la semana, afirma Simpson.

“Al ofrecer precios con descuento en comida y bebida durante estas horas, Barrio Star pretende atraer a nuestro establecimiento a personas que de otro modo no lo habrían hecho”, explica. “Aprovechando el concepto de Happy Hour, los restaurantes pueden crear una sensación de urgencia y animar a los clientes a visitar su establecimiento durante una hora concreta, lo que puede ayudar a aumentar las ventas y los ingresos”.

También es una estrategia eficaz para dar a conocer el restaurante a nuevos clientes, que podrían convertirse en clientes habituales, añade.

Los beneficios, sin embargo, son otra historia.

“Si bien la Happy Hour puede ayudar a impulsar las ventas y atraer nuevos clientes a un restaurante, su impacto en los beneficios puede variar en función de los detalles específicos de la promoción”, continúa Simpson, quien señala que Barrio Star sí registra un aumento del volumen durante la Happy Hour, pero no un incremento significativo de los beneficios. Aunque los precios con descuento pueden atraer a más clientes, los precios reducidos también se traducen en un menor margen de beneficios por artículo vendido. Además, el coste de funcionamiento durante la Happy Hour, como el aumento de personal y de inventario, puede contrarrestar cualquier beneficio que se haya obtenido por el aumento de las ventas.”

Aun así, Simpson considera la Happy Hour “una herramienta de marketing valiosa” para Barrio Star.

“El entorno agradable y los precios asequibles durante la Happy Hour pueden ayudar al restaurante a generar un efecto boca a boca positivo y a generar revuelo en las redes sociales, lo que puede conducir a un mayor volumen de negocio con el tiempo y ayudar a mantener una ventaja competitiva en un mercado abarrotado.”

eR: ¿Cuáles son los pros y los contras de las Happy Hours? ¿Existe el riesgo de perder dinero y no ganar mucho a cambio?

LG: En mi opinión, la propuesta de la Happy Hour es sobre todo una ventaja para cualquier restaurante, ya que aumenta el tráfico durante un periodo de tiempo en el que el negocio sería más lento sin las ofertas que atraen a los clientes. Mucha gente viene por una oferta anunciada de comida o bebida, pero acaba quedándose una vez terminada la Happy Hour, lo que aumenta los beneficios porque los clientes compran bebidas y comida a precio normal. Hay un restaurante mexicano en el centro de Houston que ofrece una Happy Hour bien equilibrada enfocada en cócteles, vino, cerveza y comida. Con su maravillosa selección de cócteles de primera calidad y su increíble comida, a la gente que acude a la Happy Hour le resultaría difícil no quedarse a cenar o derrochar en un cóctel de mayor categoría.

Y si el precio es el adecuado, el aumento de ventas durante ese periodo de Happy Hour puede compensar fácilmente la reducción de márgenes de la oferta anunciada. Los contras son mínimos, pero yo diría que para que los especiales de Happy Hour sean más eficaces, es fundamental una campaña de marketing coordinada en los canales sociales y digitales del restaurante, así como en los medios de comunicación locales.

Los grandes distribuidores como Southern Glazer’s Wine & Spirits cuentan con activos digitales creados como herramientas “listas para usar” que permiten a sus operadores ejecutar rápidamente campañas sobre las marcas que anuncian, por lo que les recomiendo encarecidamente que se apoyen en ellos para consolidar los activos de sus principales proveedores y personalizarlos en caso de que sea necesario.