

COFFEE PETS



## 1. DATOS PERSONALES:

Nombre y apellidos: Ana Qi Jiménez, Yuan Miranda, Helena Pretel y Nuria Rodríguez.

Edad: 17-20

Estudios finalizados: GM de peluquería y cosmética capilar.

- Tenemos ganas de empezar en este proyecto para comenzar salvando las vidas de los animales.

## 2. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO/MERCADO:

- Somos una empresa dedicada a la recogida de los animales de la calle y también ofrecemos un servicio de hostelería dirigida sobre todo a los amantes de los animales, ya que somos petfriendly.
- Propuesta de valor y objetivo: Nuestro servicio es obtener un beneficio debido a la hostelería a la vez que realizamos una despoblación animal de las calles.

## 3. ESTUDIO DEL MERCADO:

- Tipo de mercado: mixto ya que tenemos el sector de hostelería que es una competencia perfecta y el sector de protección y defensa de animales de compañía.
- Segmentación de mercado: nuestra clientela se caracteriza por el gusto a los animales y las cosas innovadoras sin importar el poder adquisitivo dentro de la hostelería; en el tema de las adopciones sí que es importante el poder adquisitivo dado que los animales necesitan un cuidado adecuado para ellos.
- Early Adopters: suelen ser personas con gusto hacia los animales, que tienen la necesidad de descansar se una jornada laboral o de no pensar en sus problemas, y en nuestra empresa tienen un sitio donde estar a gusto rodeado de animales. Por lo general esa persona que quiere distraerse un rato suele ir a un bar a tomar algo con sus amigos. Ese cliente puede tener el problema de que si le gustan los animales no hay ningún otro servicio de hostelería como el nuestro, innovador ya que nosotros ofrecemos el poder adoptar o poder estar con animales.

La solución a los problemas es que nuestra jornada de trabajo es muy amplia ya que los animales necesitan un cuidado especial, y que si el cliente quiere una mascota para casa nosotros se la podemos facilitar ya que nuestro trabajo se trata de salvar sus vidas. Con estas soluciones obtendrá el beneficio de poder acudir al bar en un horario muy amplio y a la vez nuestros precios son muy accesibles. Nuestros servicios y productos son muy amplios ya que tenemos hostelería y cuidado animal, contamos con un amplio horario de trabajo. Tenemos mucha variedad de precios a la vez que mucha variedad de ofertas. Hicimos una entrevista y el 80% de las personas a las que entrevistamos nos dijo que pensaban que era buena idea por qué ayudábamos a animales y les damos un sitio seguro y el otro 20% muchos son alérgicos y otros no ven bien el estar comiendo con animales a su alrededor.

#### 4. ENTORNO GENERAL:

Entorno general: contamos con subvenciones para jóvenes empresarios. En el sector de la hostelería si está habiendo crisis por el COVID, pero últimamente está mejorando. Respecto a los gustos de los clientes no hay gran variación. En las tecnologías si que hay cambios dado al avance tecnológico y en algunos aspectos si son necesarios algunos conocimientos requeridos tanto en hostelería como en adopción de animales. Nuestro producto si se vende en bastantes mercados y debemos reaccionar con rapidez, aunque no haya muchísimas innovaciones.

#### 5. ENTORNO ESPECÍFICO

- Competencia

Respecto al sector de la hostelería si hay bastantes empresas ya que es un sector muy conocido y que ha crecido a lo largo de todos estos años. En este sector los productos no suelen variar mucho a no ser que te dediques a una especialidad en específico como puede ser un restaurante de comida moderna comparado con un restaurante de comida tradicional española. La hostelería es un sector donde si existen unas cuantas barreras de salida dado a que es necesario hacer una gran inversión inicial.

Las mayores amenazas dentro de este sector es que es necesario una gran cantidad de capital como inversión, la diferenciación del producto no es muy variable entre empresas del mismo sector y será más difícil el competir si ya hay una marca diferenciada por encima de las demás cadenas hosteleras, también se deberá localizar a empresas de distribución de materias prima ya que se necesita mucho producto y se deberán acatar todos los requisitos legales que ponen las administraciones públicas.

En el sector de cuidados y protección animal no hay muchas empresas dedicadas a este sector pero cada vez más personas anhelan tener una mascota o ya tienen una pero no pueden entrar a los sitios con ellas por lo que tienen que dejarlas en sus casas o en la calle y por esa misma razón cada vez hay mas empresas dedicadas a al cuidado de mascotas o a su recogida, y a su vez esta necesidad puede crear afán de otros empresarios para crear nuevas sociedades que cubran dichos deseos y para poder cumplir con estas necesidades hay que seguir unas leyes bastante exigentes.

- Proveedores

Hay una gran variedad de proveedores en el sector de la hostelería por lo que si se desea cambiar no habría un gran problema lo único es que seguramente tendrías que cambiar la calidad de los productos ofrecidos. En nuestra empresa si será necesario hacer una compra de un gran numero de material así que eso nos da una posibilidad de entablar una negociación de cantidad-precio. Los clientes no podrán negociar un precio ya que eso ya está fijado. En el cuidado y protección de animales no hay casi proveedores ya que es algo que está emergiendo por lo que, si sería complicado el encontrar otro proveedor que nos pueda ofrecer un producto similar al que ya teníamos, causando una muy poca probabilidad de iniciar una negociación calidad precio.

## 6. ANALISIS DE LA COMPETENCIA

### •Hostelería

La Confederación Empresarial de Hostelería de España fue fundada en 1977 y es la única organización empresarial que representa a nivel estatal al conjunto de más de 300.000 empresas que integran el sector de la hostelería, concretamente a los restaurantes, bares, cafeterías y pubs de nuestro país. Su actividad se centra en estos ámbitos:

1. Promover la unidad sectorial.
2. Desarrollar sinergias entre asociaciones.
3. Desarrollar relaciones con socios estratégicos.
4. Proximidad – Cercanía y creación de confianza en las relaciones con socios y asociados.
5. Honestidad – Transparencia, rigor y coherencia en la información y en la actuación.
6. Pragmatismo – Enfoque práctico, orientado siempre a un resultado que beneficie a HOSTELERÍA DE ESPAÑA y a sus asociados.
7. Trabajo en equipo – Generación de unidad de acción y búsqueda de un compromiso Compartido.

La revista Bar Busines es un instrumento estratégico e imprescindible para obtener éxito en los negocios de restauración y hostelería. La empresa editora realiza también recetas para las empresas de marca. Además lleva a cabo una serie de actividades paralelas como la organización de eventos, congresos, mesas redondas y proyectos de marketing personalizados a los clientes.

### • Protección y cuidado de animales

Asociación El Refugio situada en Alameda del valle Madrid, España asociación legalmente constituida, cuyo objetivo principal es denunciar el abandono y maltrato de los animales, promover la defensa de los mismos y gestionar su Centro de Adopción.

UPRODEA (Unión Protectora y Defensora de Animales) situada en Sevilla

La revista Animal es una revista que te informa sobre las últimas noticias en investigación animal y de consejos sobre sus cuidados y protección.

- El punto fuerte de nuestras competencias son la cantidad de clientes ya fidelizados y la experiencia adquirida con el tiempo que eso hace mejorar su trato con los nuevos clientes y proporcionarles un servicio más adecuado y mejorado. Sus puntos débiles es que no crean algo que sea nuevo y llame la atención de posibles nuevos clientes

## 7. DAFO Y CAME

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gran franja horaria de apertura</li><li>• Servicio diferente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No tenemos experiencia en el sector</li></ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las subvenciones</li><li>• Redes sociales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Críticas de higiene del local</li><li>• Mal comportamiento de las mascotas de los clientes</li></ul>

<b>MANTENER FORTALEZAS</b>	<b>CORREGIR DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios amplios y accesibles</li><li>• Ofrecer buen servicio aconsejando a la hora del cuidado de mascotas a la vez que aconsejar sobre adopción.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tomar algún curso de formación</li></ul>
<b>EXPLOTAR OPORTUNIDADES</b>	<b>AFRONTAR AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Subir publicaciones, hacer descuentos, poner anuncios de los animales.</li><li>• Informarnos de los tipos de subvenciones que hay</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener el espacio limpio</li><li>• Poner ciertas normas sobre los animales</li></ul>

## 8. FACTORES DE LA EMPRESA

Nuestra empresa Coffepets se encuentra ubicada en el parque del Retiro, en la zona ajardinada del palacio de cristal, se encuentra en esa ubicación dado que es un parque muy concurrido por muchas personas donde van a pasear o a sacar a sus mascotas. El alquiler de los locales de esa zona varía desde 1.000€ hasta 6.000€ mensuales.

Si hay un poco de competencia dado que también hay algunos quioscos repartidos por el parque y algún puesto ambulante.

Y respecto a las ayudas públicas no existe ningún problema ya que existen subvenciones para jóvenes empresarios y para jóvenes que estén trabajando fuera de sus casas.

## 9. VISION MISION Y VALORES

La filosofía de nuestra empresa es aportar un lugar de comodidad para nuestros clientes en la que además puedan entrar sin ningún problema con sus mascotas y las personas que no dispongas de una o anhelan adoptar a una podrán disfrutar de la compañía de los mismos. Esperamos que nuestra empresa en un futuro sea una empresa de renombre y bastante conocida por los amantes de los animales y que sea reconocida por las ONGs de protección animal.

Nuestros valores básicos es ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes para su mayor comodidad y ayudar a los animales callejeros a encontrar una familia que los cuide y los proteja.

Transmitimos nuestra imagen corporativa a través de la decoración del local y los colores elegidos en ella, utilizamos tarjeta de publicidad y redes sociales para comunicar nuestra imagen y llegar a más personas.

#### 10. MEDIDAS DE CUMPLIMIENTO DE LAS RSC

El Gobierno ha puesto en marcha una medida que todas las empresas deben adoptar Obligatoriamente para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres en el trabajo: Elaborar un Plan de Igualdad, manteniendo un salario igualitario ente hombres y mujeres.

Para un mejor cuidado del medio ambiente podemos recurrir a un ahorro de energía utilizando energía eólica o solar, también podemos cuidar el uso del agua, no dejando los grifos abiertos sin darle ningún uso, podemos contribuir al reciclaje, depositando cada residuo en su cubo correspondiente y por último podremos utilizar envases que sean sustentables.

Respecto a la sociedad y economía hacemos una gran ayuda recogiendo a los animales callejeros, cuidándolos y ofreciéndoles un hogar ya que se reduciría considerablemente la muerte de estos pequeños animales y los accidentes que pueden ocasionar por estar abandonados y sueltos en la calle.

#### 11. MARKETING ESTRATÉGICO

Creemos que la calidad de nuestro producto va a ser algo medio, ya que en la parte de hostelería es algo ya visto y es una calidad media, aunque se puede subir un poco la calidad por el tema de los animales, aunque el precio será medio para que todo el mundo pueda llegar a lo que cobramos por el servicio, no serán precios muy elevados, aunque si queremos que perciban a nuestra empresa, de un nivel alto-medio, ya que será muy llamativo, pero algo formal.

#### 12. EL PRODUCTO

Al ser un servicio de hostelería estaríamos dando un servicio básico de la alimentación, además de que al estar con los animales podríamos dar también una necesidad básica de ocio, que entraría también en una ventaja , ampliando el producto, puesto que en otras cafeterías en España no dan este servicio tan ampliado, es decir pueden entrar animales en el establecimiento, al igual que hoteles que se permite el paso de animales, pero no una cafetería como la nuestra que además de dar el paso a los animales, pueden estar sueltos e interactuando con otros animales que “sean propios” de nuestro establecimiento.

Las características formales: a la vez que avance nuestro progreso como empresa, podemos tener alimento para los animales que contenga el logo, al igual que en los bebederos y comederos tendrán estampados el logo, y esto también lo llevaremos a cabo en las tazas, vasos etc., la cantidad, nos encontramos con un punto interesante ya que al ser una cafetería tendremos que comprar a por mayor para tener un buen almacenaje, pero a la hora de servir, se dará la cantidad justa de una ración, tapa o lo que se haya pedido, aunque esto no tenga que ver la calidad ya que la calidad de los

alimentos será óptima, para eso tendremos en cuenta siempre las fechas de caducidad, el estado de los alimentos etc.

- TIPO DE PRODUCTO

Será tangible es decir un bien, ya que los animales se pueden tocar, y será usado también con una finalidad de un bien industrial, ya que nosotros compraremos alimentos, pero los usaremos para otro bien mayor, si que tendremos un producto sustitutivo, dando el caso de que las personas pidan más Coca-Cola que Pepsi, o ,mas refrescos sin gas – a refrescos con gas, haremos lo siguiente, no pararemos de dar ese producto, pero si que aumentaremos los pedidos de lo que más se demande, esto en todo caso, lo haremos una vez, que sea muy notable o que con el paso del tiempo nos hemos percatado de ese detalle .

Es un producto incógnita, porque es un producto que va a entrar nuevo en el mercado, tenemos que hacer una estrategia de los gustos de las personas acerca de esta nueva creación, teniendo el riesgo de que no guste y no se puedan hacer y tengamos que buscar hacer cambios para que le guste a la gente, aunque no habría problemas por ser algo rutinario, ya que cafeterías hay muchas y ahora más se están dejando la entrada de los animales, pero no en todos los lugares son bien aceptados, si que está creciendo, pero no lo podemos encontrar en todos los lados , no creemos que esta idea vaya en declive, sino que esto fomentara a que mas personas puedan dar acceso a las mascota en sus establecimientos.

13. ESTRATEGIA

Nuestro producto se va a diferenciar de que tenemos metido completo la aceptación de animales y mascotas, ya que estarán sueltos en el establecimiento y podrán tener acceso las mascotas obviamente, si nuestro producto estuviese al final de su ciclo de vida, pensaríamos en intentar avanzar dando más innovaciones, como poder recoger a los animales de nuestros clientes dónde tenemos a nuestros animales para que descansen y corran.

14. PRECIO

Tendremos un afijación de precio desnatado, pondremos un precio según la competencia , aunque tendremos en cuenta los consumidores, el producto ahora mismo está al principio del ciclo de su vida, asique no puede bajar, podremos hacer descuentos, por fechas importantes del lugar donde este localizado, tiempo abierto etc. Saldrá más rentable que compran en packs, y si es en dos partes, teniendo un precio fijo, más un precio variable, podemos poner un producto gancho al principio para atraer a la clientela poniendo precios bajos e intentando poner precios con una cifra impar, y la primera vez que entren en nuestro establecimiento intentaremos dar prestigio a los clientes para que tengan una imagen buena y podamos fidelizarles.

## 15. PROMOCIÓN

Intentaremos tener una publicidad sobre todo en redes sociales que es donde más gente podemos atraer y nos podemos dar a conocer, dirigido a los jóvenes que son los que usan las redes sociales más a menudo que otra persona más mayor y para la gente adulta, usaremos dar una publicidad vía internet, con esta publicidad intentaremos que vengan a nuestro local que es donde vendemos nuestros servicios y productos, que estará diseñado de una manera que sea bastante luminosa para que los animales no se sientan cohibidos si no tienen luz, en las cristaleras, podremos poner el nombre de la empresa o el logotipo, para que la gente nos pueda reconocer fácilmente viendo el logotipo, igualmente cuando saquemos promociones u ofertas o por ejemplo loterías de Navidad podremos pegarlas en los escaparates para que las personas lo puedan ver, y se enteren de las nuevas cosas que vamos metiendo y puedan probar cosas nuevas, así al tenerlos al día de las cosas que vamos haciendo podemos tenerlos pendientes y podremos conservarlos, además de que al ser un sitio de animales, cuando haya mal tiempo, podrán venir a nuestro bar, cosa que nos da puntos a favor para que podamos tener una clientela fiel, además de dar una buena imagen patrocinando el rescate y el amor hacia los animales, es decir 0 violencia y 0 maltrato animal.

Nosotros vendemos a las personas, pero, nosotros para poder hacer el servicio que damos nos tienen que vender los productos, para eso hablaremos con unos mayoristas/minoristas, o iremos nosotros mismos a comprarlo, haciéndolo directa, ya que vamos nosotros directamente a comprarlo, a nuestro propio gusto y comparando precios, y sino en otro caso, podremos hablar con mayoristas, para que nos puedan traer el pedido que les encarguemos. Esto lo veremos en el siguiente punto.

## 16. DISTRIBUCIÓN

No somos fabricantes, pero si que vendemos a los clientes , vendemos en físico, aunque como dicho antes si va bien y podemos hacer una extensión en el mercado, podremos crear una línea de alimentos y ocio de las mascotas, igualmente, tendremos una página web que estará presentado, todos los animales que tenemos con sus características, además de que ahora con la pandemia tenemos la carta del bar también con el código QR, para el acceso , que estarán disponibles en todas las mesas. Los mayoristas serán los que nos venden a nosotros y nosotros a los clientes que tengamos, es decir que haremos el papel de “minorista” que vende al cliente, a la siguiente cuestión al tener este proyecto de franquicia/ empresa , pues podemos decir que si que teníamos la idea de abrir una franquicia/empresa.

## 17. ATENCIÓN AL CLIENTE

Las personas que esté en esa barra será las que esté disponible, ya que las 4 tenemos la capacidad suficiente de atender a los clientes y también del mantenimiento y cuidado de traer y llevar a los animales, para luego mantener y ayudar en la cafetería cuando sea necesario, tendremos un horario de 9 a.m. – 10 p.m. al ser un horario en total de 14h , haremos una reparto de horas, es decir que lo dividiremos de 9 a.m. -14p.m, que estarán dos de nosotras en barra y ayudando mientras que las otras dos están ayudando al mantenimiento y limpieza del local, se cerrará de 2p.m -4 p.m. para tener un descanso y poder comer y poner todo en orden y de 4p.m-10p.m se cambiaran los puestos , se

pasará a las dos personas que estuvieron en barra y sirviendo al mantenimiento y cuidado del establecimiento,. Y las otras dos personas en barra, atendiendo a los clientes, igualmente como es mucho trabajo para solo 4 personas, intentaremos contratar a ½ personas para que nos ayuden en barra. Tendremos un número específico para el centro el cual será dado a las personas para que puedan contactar con nosotros, en cualquier tipo de hacer ya sea una reserva, preguntar por algún animal que esté a nuestro cargo, etc. Todo esto será registrado en el historial de llamadas y si es para hacer pedidos o reservas, serán apuntados en una agenda el cual todo el servicio lo mirará para enterarse, por si hay que dejar cosas hechas para próximos días, igualmente, habrá un encargado que estará en barra y será el que esté pendiente del teléfono, cuando llame y haya que contestar, la página web que tendrán a su disposición , solo será una página web de consulta con todos los datos por si no tienen que contactar ya sea por llamada o correo electrónico.

Tanto las reclamaciones como sugerencias tendremos un buzón a la disposición de todo el mundo para que nos la puedan dejar ahí, y todo eso al final del día, con todo el equipo que ahí se trabaja se leerán y tomaremos entre todos las mejores opciones para resolver las reclamaciones, eligiendo la manera mas formas y sensata, y con las sugerencias se hará lo mismo, ya que las tendremos en cuenta para poder mejorar.

Como nuestra empresa es de hostelería, deberemos tener en cuenta, sobre todo, las fechas en las cuales caducan los alimentos, para que no haya devoluciones y si hay que sean por equivocación de pedido, si el producto esta caducado o es defectuoso, se retirará, esto será tenido en cuenta por la persona que preparará los alimentos o la persona que está en cocina, de servicios post venta, podemos mandarles tarjetas de descuentos, o felicitando las vacaciones/navidades, etc.

A la hora de adoptar un animal, les haremos una encuesta para asegurarnos que el animal está en óptimas condiciones, y al final saldrá una encuesta por si nos pueden valorar, les gusta el trato que les estamos dando etc. Igualmente, esto mismo lo podremos poner en la cafetería cuando van a cobrar, o si se hacen renovaciones y ponemos maquinas donde pidan y nos llegue el pedido puedan valorarnos y nos cuenten su experiencia de su estancia, estas encuestas serán laboradas por nosotras mismas. Así podremos transmitir la filosofía que tenemos de cercanía a las personas y que queremos que su estancia sea la más agradable posible, eso lo transmitiremos todo el personal de la empresa, con su forma de trabajar y a la hora de tratar con los clientes, siendo educados, amables e interesándonos por ellos.