

Tu guía sobre cómo usar el Creador de menús

Uber
Eats

Contenido

- 1 Descripción general
- 2 Crear un menú nuevo
- 3 Editar un menú existente
- 4 Usar la configuración avanzada
- 5 Optimizar el menú
- 6 Preguntas frecuentes

The background features a light pink gradient with illustrations of various cakes and pastries. In the top left, there's a round cake with white frosting and a yellow filling, topped with strawberries and a blueberry. In the bottom right, there's a chocolate cake with white frosting, topped with a cherry and a pink swirl. Scattered around are small green and orange sprinkles, and a few strawberries.

1 Descripción general

Introducción al Creador de menús

Descripción general

Introducción al Creador de menús

Cómo navegar en el Creador de menús

Introducción al Creador de menús

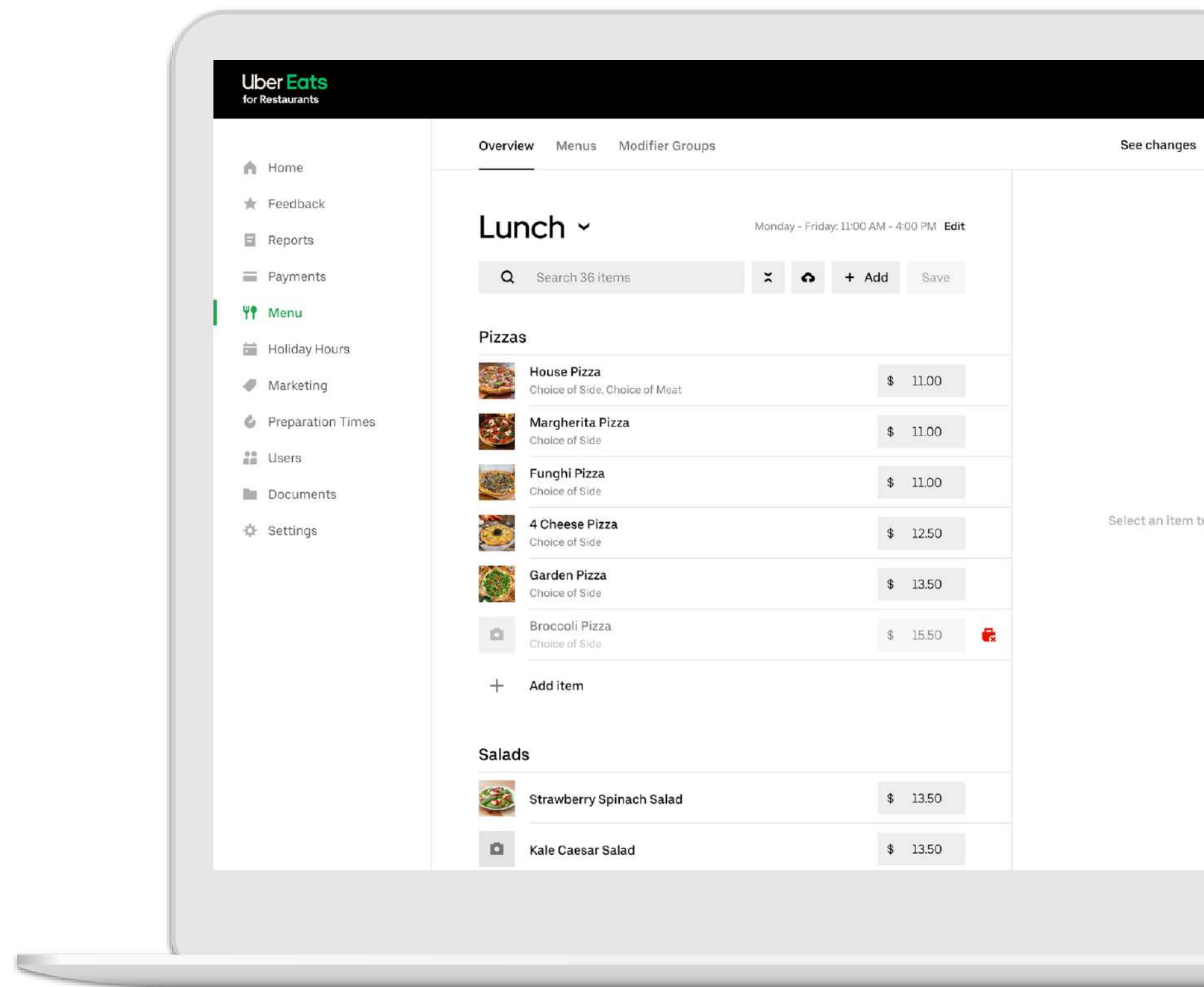
Presentamos el Creador de menús

El Creador de menús es la función del Administrador de Uber Eats que te permite acceder a los menús y actualizarlos para ofrecerles a tus clientes exactamente lo que quieren.

Temas relacionados

- > [Crear un menú nuevo](#)
- > [Editar un menú existente](#)
- > [Optimizar el menú](#)

☰ Ir al índice



Lo que puedes hacer con el Creador de menús

El Creador de menús brinda flexibilidad, de modo que podrás crear y actualizar todas las partes del menú con facilidad. Puedes hacer las siguientes acciones rápidamente:



Cambiar el horario del menú



Marcar los artículos en existencia y los que están agotados



Agregar y eliminar artículos del menú



Agregar, eliminar y actualizar las fotos



Cambiar y diferenciar los precios



Crear grupos de modificadores

Descripción general

Introducción al
Creador de menús

Cómo navegar en el
Creador de menús

Temas relacionados

- [Crear un menú nuevo](#)
- [Editar un menú existente](#)
- [Optimizar el menú](#)

☰ Ir al índice

Introducción al Creador de menús

Glosario de términos clave

Tómate un minuto para conocer los términos que aparecen en todo el Creador de menús, los cuales definen los componentes básicos que usarás para crear tu menú en Uber Eats.



Menú

Un menú se compone de categorías llenas de artículos.

Los menús incluyen categorías y artículos que se venden en momentos específicos del día y en ciertos días a la semana. P. ej., el menú del desayuno aparecerá de 7 a. m. a 11 a. m., y el del almuerzo, de 11 a. m. a 4 p. m. Son dos menús que están disponibles en diferentes horarios.

Categoría

Las categorías son grupos de artículos que se usan para organizar los menús.

P. ej., dentro de la categoría Postres, se pueden incluir donas entre los artículos. También puedes elegir las categorías que se incluyen en cada menú. P. ej., puedes ofrecer postres en el menú del almuerzo, pero no en el del desayuno.

Artículo

Los artículos son platos individuales que componen las categorías.

P. ej., en la categoría Ensaladas, puede haber artículos como Ensalada César y Ensalada jardinera. Los artículos también pueden ser ofertas más pequeñas, como condimentos o ingredientes, que se usan para personalizar los platos principales. Cuando se ofrece como una personalización, el artículo se denomina modificador, como se define a continuación.

Modificador

Los grupos de modificadores ofrecen una manera de personalizar los artículos.

Cada grupo de modificadores contiene varias opciones. P. ej., puedes crear un grupo de modificadores de ingredientes con varias opciones, como lechuga, tomate y ketchup, y luego vincularlo a una hamburguesa con queso y a un sándwich de pollo para que los clientes puedan personalizar los artículos con las selecciones del grupo de modificadores.

Descripción general[Introducción al Creador de menús](#)[Cómo navegar en el Creador de menús](#)**Temas relacionados**

- [Crear un menú nuevo](#)
- [Editar un menú existente](#)
- [Optimizar el menú](#)

[Ir al índice](#)**Introducción al Creador de menús**

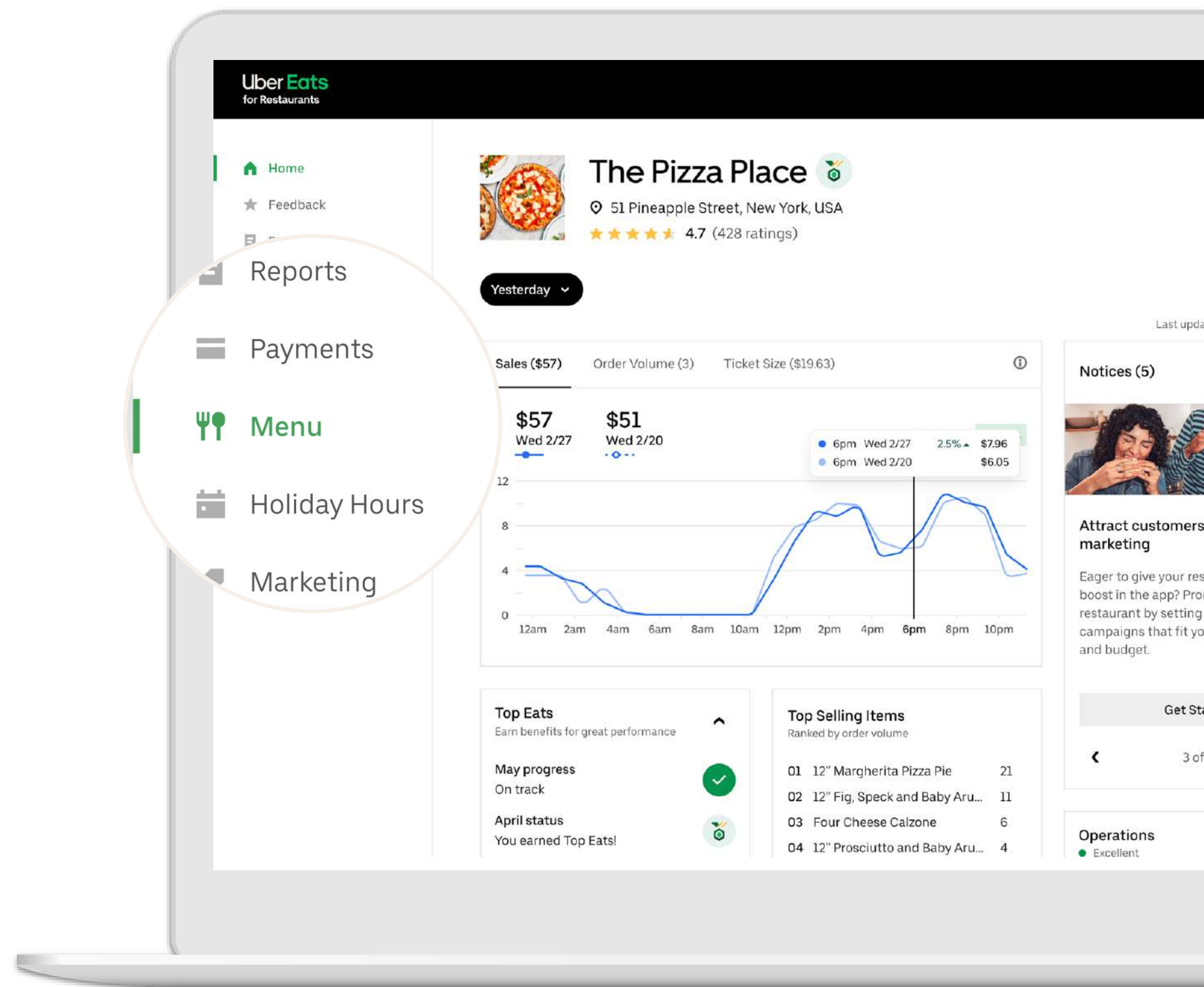
Comienza a usar el Creador de menús

Primero inicia sesión en el Administrador de Uber Eats.

Visita el [Administrador de Uber Eats](#) e ingresa tus credenciales. Se te solicitará la dirección de correo electrónico y la contraseña que ingresaste al registrarte, así que asegúrate de tener la información a mano.

Luego haz clic en Menú.

En el lado izquierdo de la pantalla, busca **Menú** junto al icono de tenedor y cuchara. Solo tienes que hacer clic en este botón para ir a la pantalla donde podrás editar tu menú. Esto te permite acceder rápidamente a todos los pasos que debes seguir para crear nuevos menús y mantenerlos actualizados.



Descripción general

Introducción al
Creador de menús

Cómo navegar en el
Creador de menús

Temas relacionados

- > [Crear un menú nuevo](#)
- > [Editar un menú existente](#)
- > [Optimizar el menú](#)

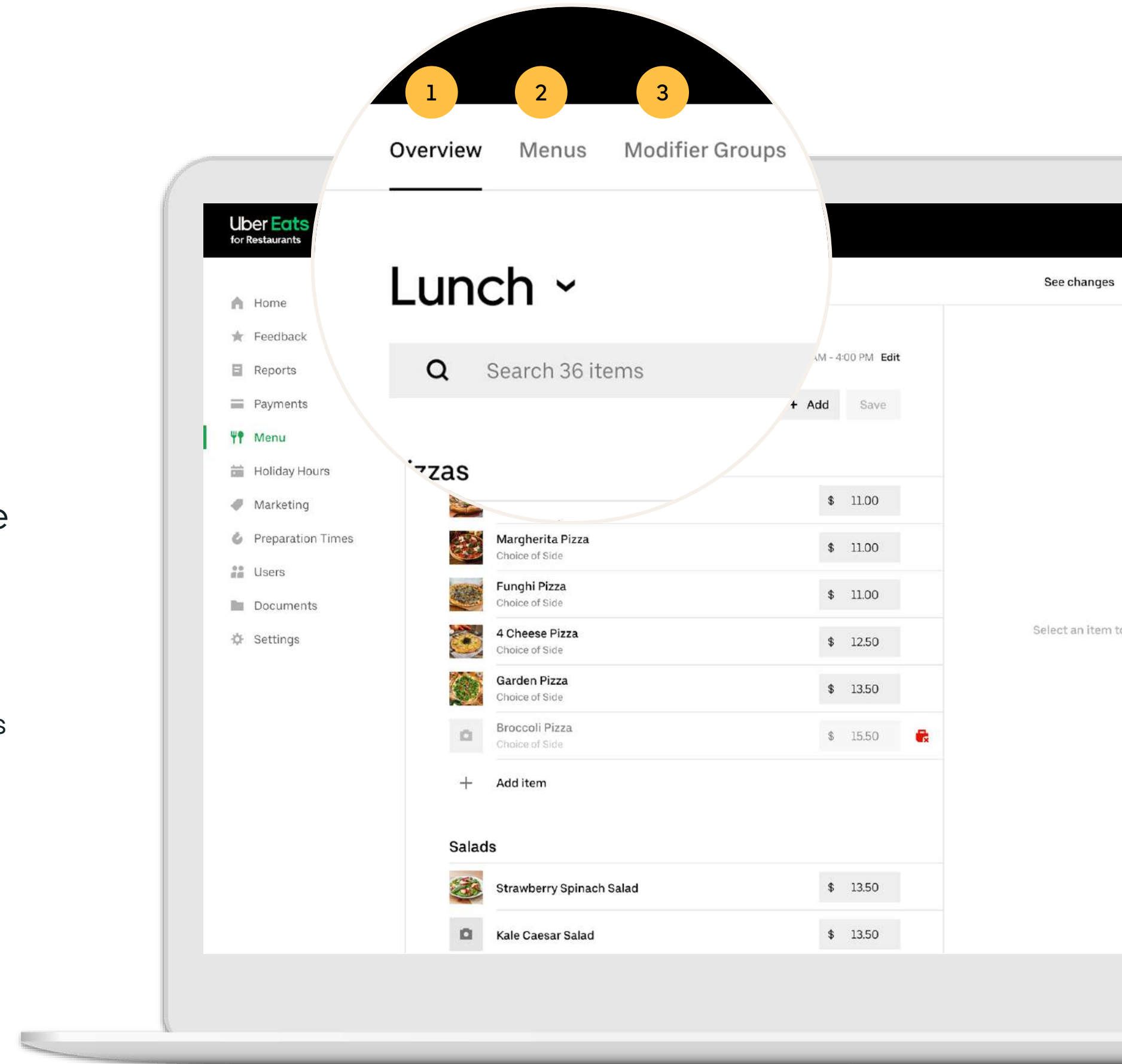
☰ Ir al índice

Cómo navegar en el Creador de menús

Tres botones de navegación principales

Para ayudarte a pasar fácilmente de una tarea a otra, el Creador de menús incluye 3 botones de navegación principales en la parte superior izquierda de la pantalla:

- 1 Descripción general**
Haz clic aquí para realizar casi todas las modificaciones del menú y obtener una vista completa de todos tus menús.
- 2 Menús**
Haz clic aquí para crear tu menú inicial y establecer el horario.
- 3 Grupos de modificadores**
Este es el lugar donde encontrarás todas las opciones de personalización. Haz clic aquí para ver una lista de los grupos de modificadores actuales y crear otros nuevos.



Descripción general[Introducción al Creador de menús](#)[Cómo navegar en el Creador de menús](#)**Temas relacionados**

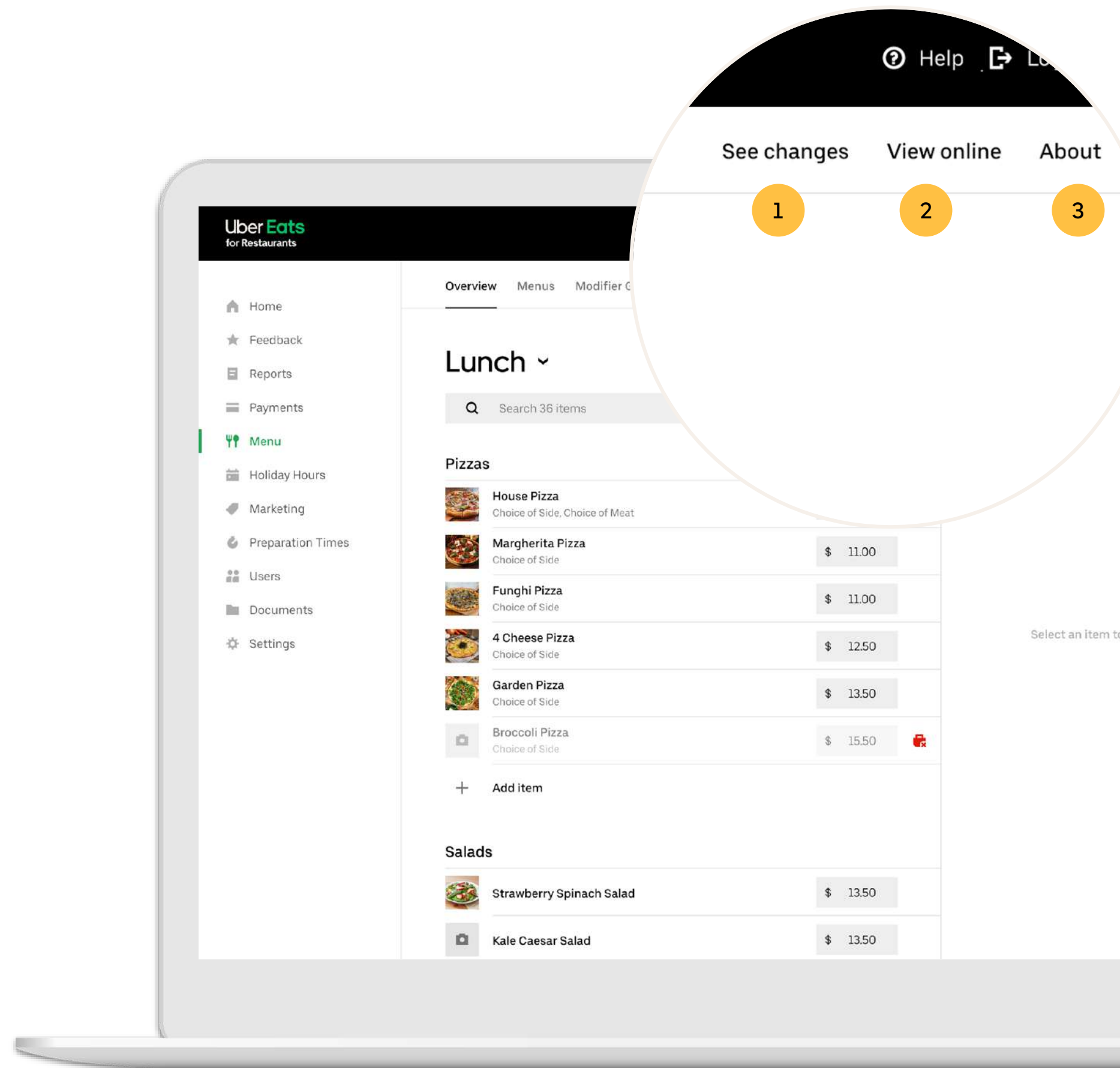
- [Crear un menú nuevo](#)
- [Editar un menú existente](#)
- [Optimizar el menú](#)

[☰ Ir al índice](#)**Cómo navegar en el Creador de menús**

Tres botones de enlace rápido útiles

En la parte superior derecha de la pantalla, verás 3 botones que te dirigirán rápidamente a las acciones clave del Creador de menús.

- 1 Revisar cambios**
Consulta una lista completa de todos los cambios realizados en el menú.
- 2 Ver en línea**
Conoce cómo se ve la versión web de tu menú en ubereats.com.
- 3 Más**
Visita el sitio web del Creador de menús para acceder a contenido de capacitación, preguntas frecuentes y otros recursos útiles.



- > [Crear un menú nuevo](#)
- > [Editar un menú existente](#)
- > [Optimizar el menú](#)

Cómo navegar en el Creador de menús

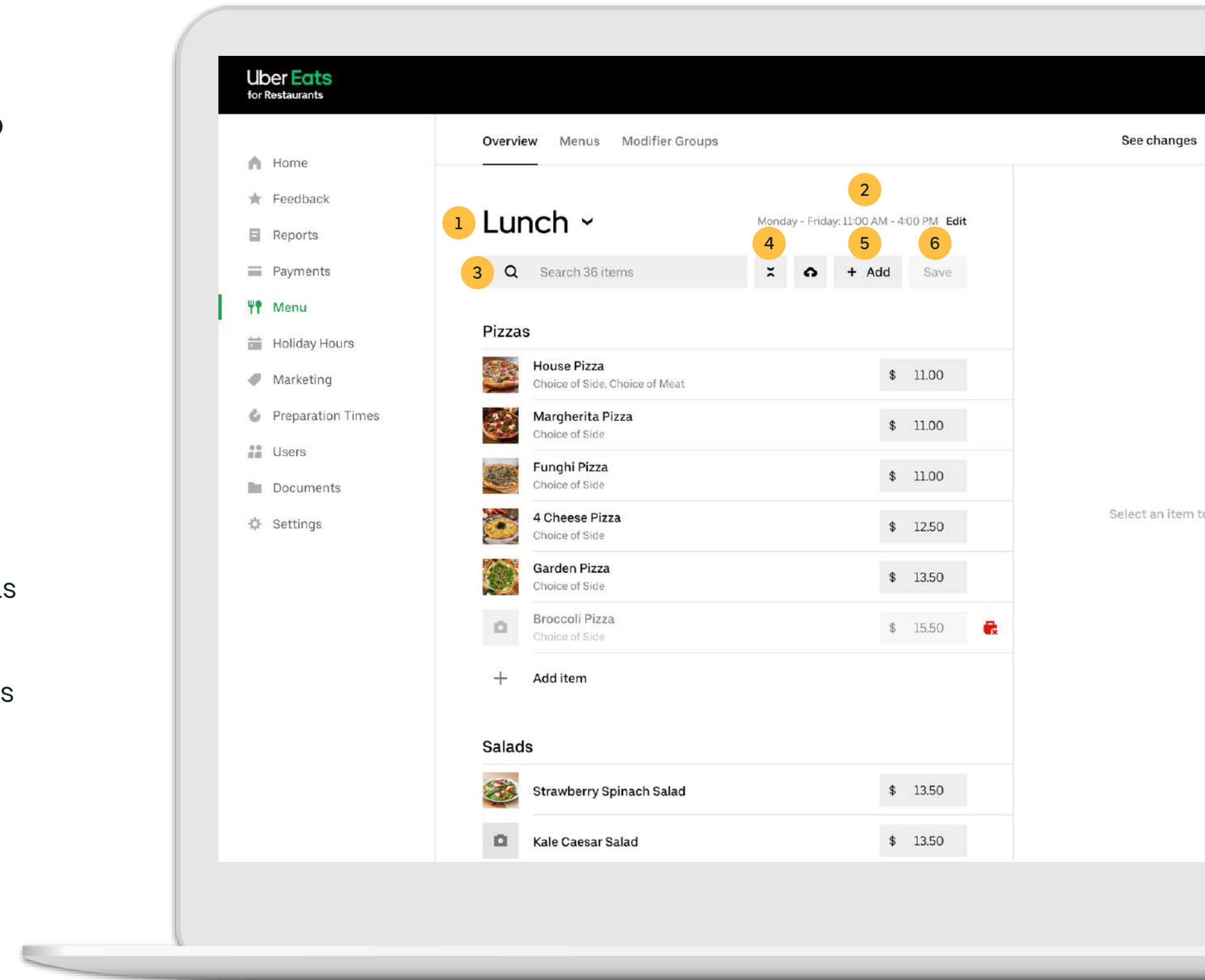
Conoce más sobre la pestaña Descripción general

Piensa en la pestaña Descripción general como la base para crear, actualizar y administrar los menús. Allí encontrarás lo siguiente:

Sección superior

- 1 Selecciona cualquier menú de la lista desplegable.
- 2 Consulta el horario del menú y navega hasta la página principal para editarlo.
- 3 En la barra de búsqueda, consulta la cantidad total de artículos que incluye el menú. Busca artículos y categorías específicos.
- 4 Contrae los artículos del menú para ver solo las categorías y expándelas para volver a ver todos los artículos con el mismo botón.
- 5 Agrega rápidamente una categoría o un artículo con el botón + Agregar.
- 6 Guarda los cambios realizados directamente en la lista del menú.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



Conoce más sobre la pestaña Descripción general (continuación)

Descripción general

Introducción al Creador de menús

Cómo navegar en el Creador de menús

Lista del menú

- 7 Consulta las categorías, artículos, grupos de modificadores, precios, fotos e iconos de estado de los artículos agotados.
- 8 Edita los precios directamente en línea.
- 9 Desplázate sobre el nombre del grupo de modificadores para ver una lista de las opciones y los precios.
- 10 Agrega artículos con el botón que aparece debajo de cada categoría.

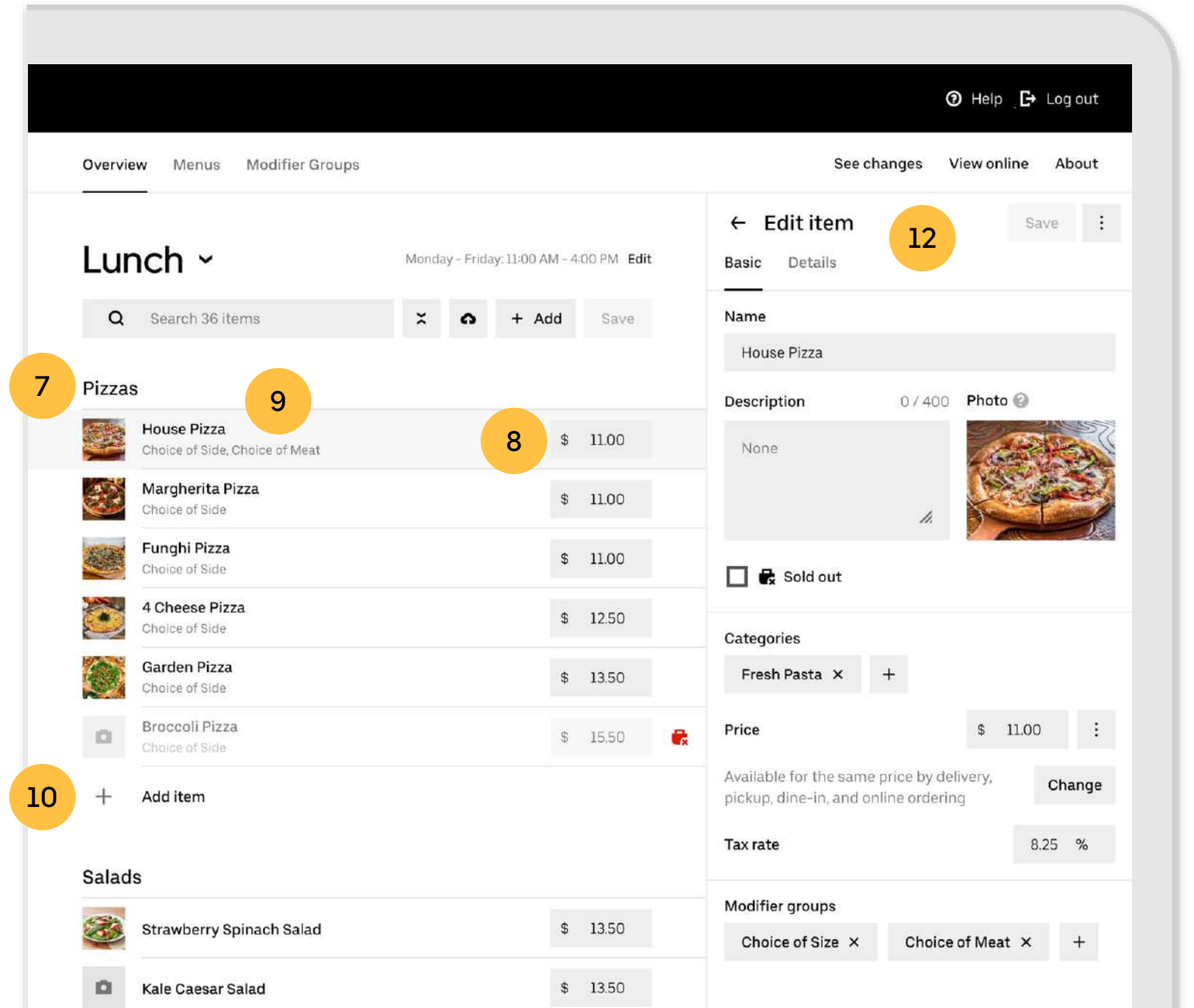
Panel lateral

- 11 Haz clic en el nombre de un artículo, categoría o grupo de modificadores de la lista del menú para ver el panel lateral correspondiente.
- 12 El panel lateral contiene todas las funciones de edición y está optimizado para realizar los cambios más frecuentes del menú.

Temas relacionados

- > [Crear un menú nuevo](#)
- > [Editar un menú existente](#)
- > [Optimizar el menú](#)

☰ Ir al índice



2 Crear un menú nuevo

Crea un menú en 6 pasos sencillos

 Ir al índice

Haz clic aquí para obtener una lista completa de todos los temas que se tratan en esta guía.



Temas relacionados

- > [Editar un menú existente](#)
- > [Establecer el horario del menú](#)
- > [Establecer el horario de feriados](#)

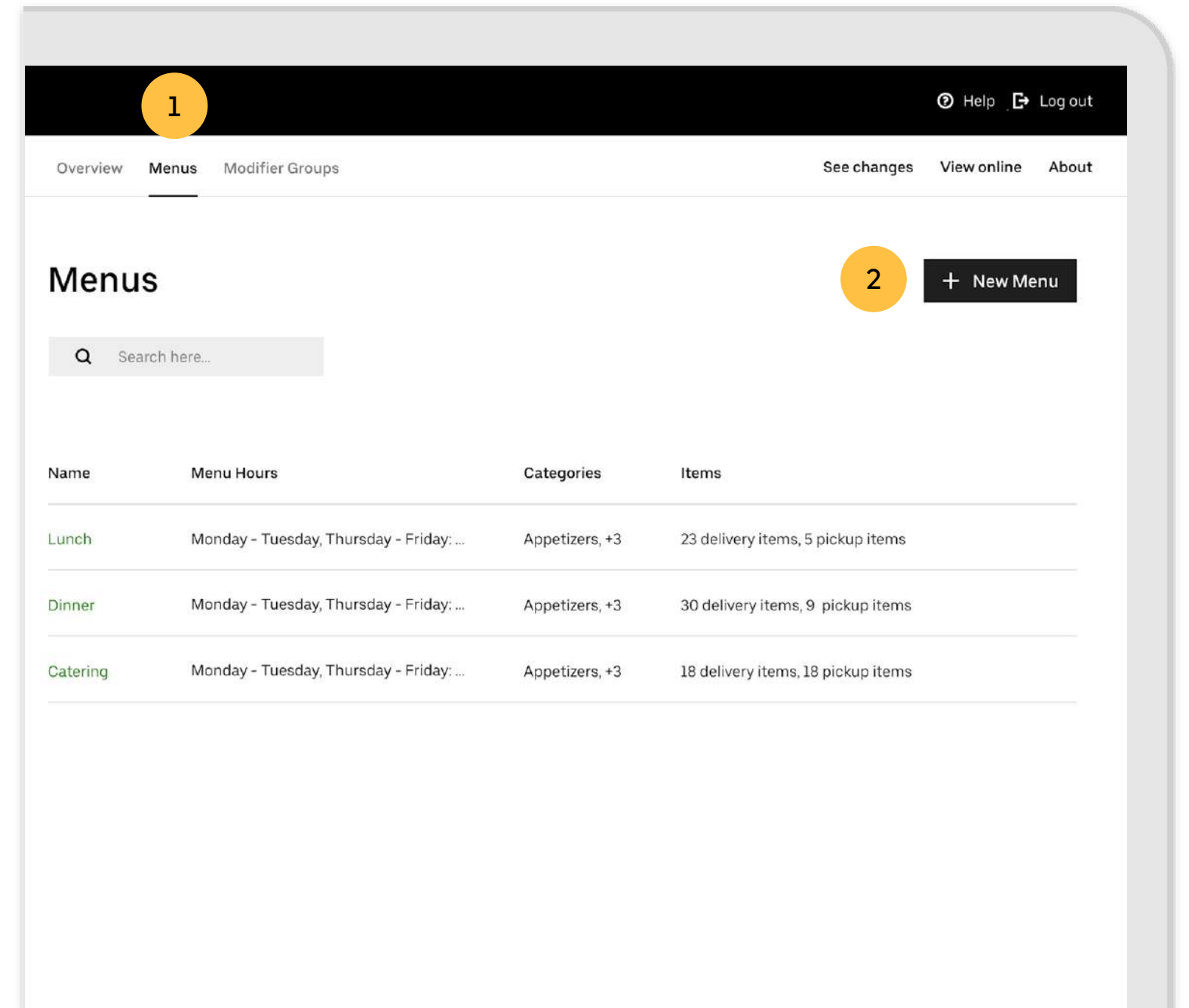
Paso 1

Crema un menú nuevo

Crema un menú, o todos que quieras, para el desayuno, el brunch, el almuerzo o la cena. Si bien debes asignar un horario en el momento en que creas el menú por primera vez, puedes cambiarlo fácilmente después de configurarlo. Para crear un menú nuevo, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Menús** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el botón negro **Menú nuevo**.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



Crear un menú nuevo

Crear un menú

Crear categorías

Crear artículos

Agregar fotos

Crear y agregar
grupos de modificadores

Revisar el menú en línea

Temas relacionados

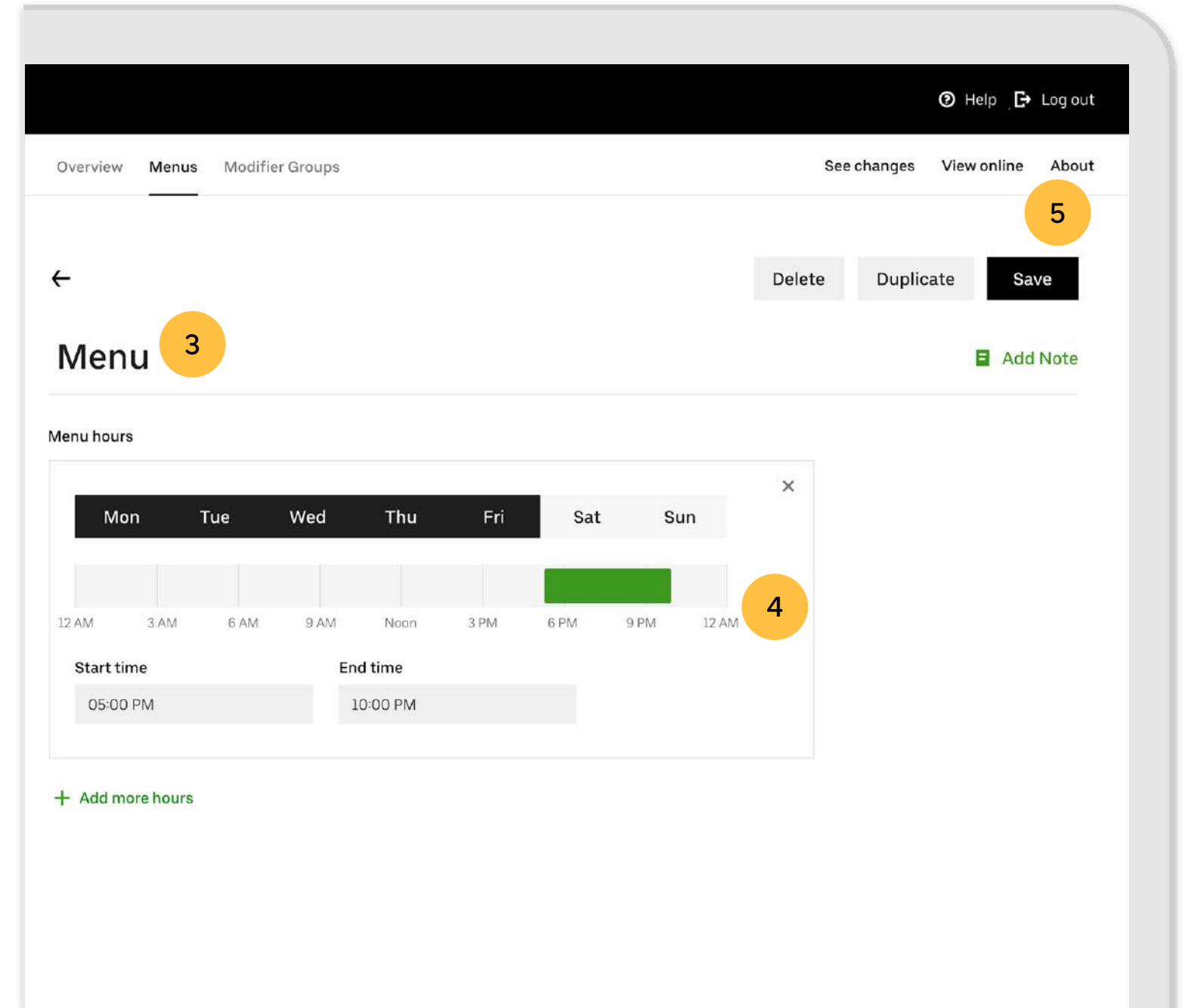
- > [Editar un menú existente](#)
- > [Establecer el horario del menú](#)
- > [Establecer el horario de feriados](#)

☰ Ir al índice

Paso 1

Creación de un nuevo menú (continuación)

- 3 Asígnale un nombre.
- 4 Selecciona los días y los horarios en los que estará disponible para los clientes.
- 5 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



Crear un menú nuevo

Crear un menú

Crear categorías

Crear artículos

Agregar fotos

Crear y agregar
grupos de modificadores

Revisar el menú en línea

Temas relacionados

- > [Cambiar el orden de las categorías](#)
- > [Agregar o eliminar la categoría de un artículo](#)
- > [Agregar una categoría para artículos sin categorizar](#)

☰ Ir al índice

Paso 2

Creación de categorías del menú

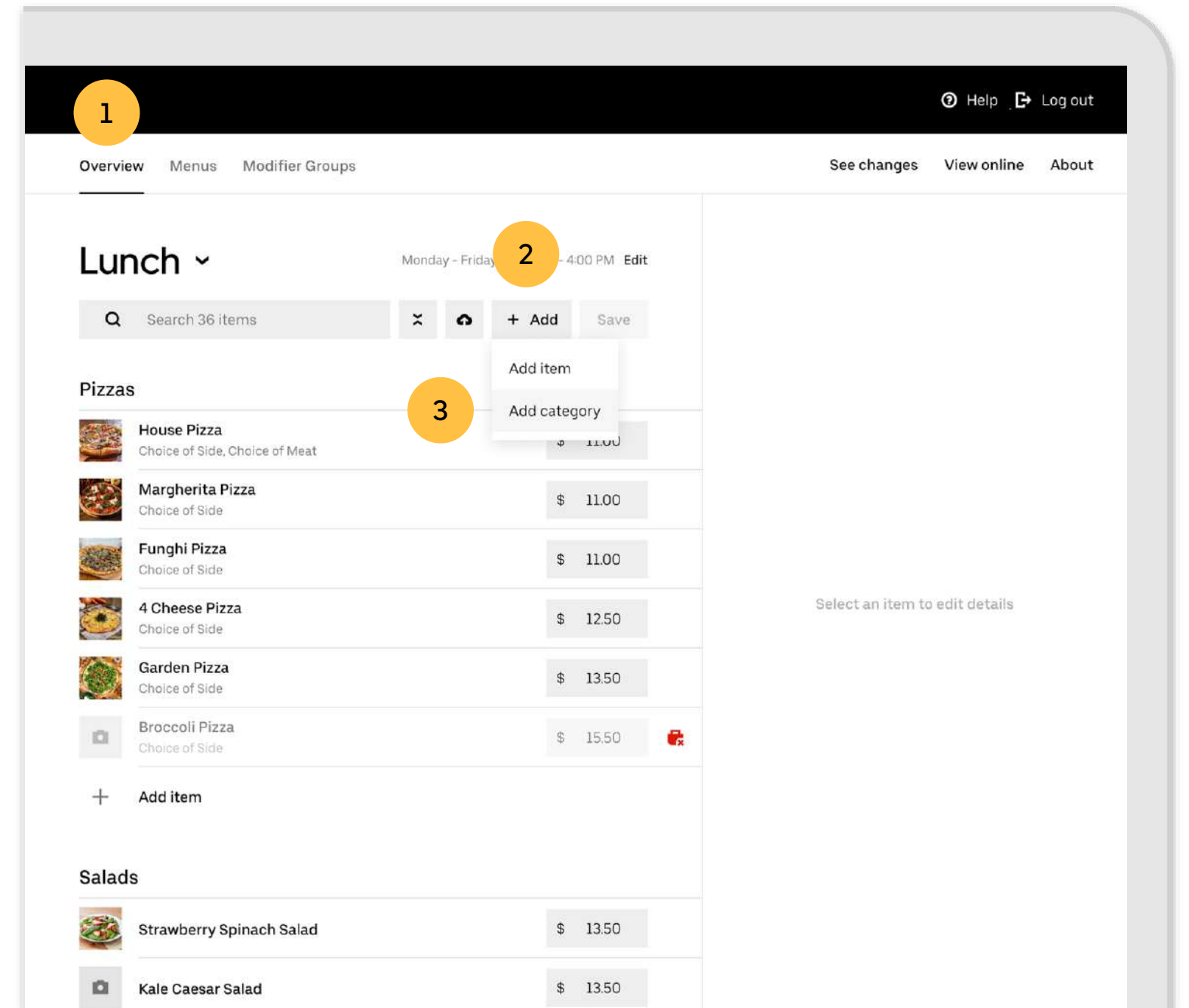
Puedes asignar una categoría a más de un menú, como aperitivos, entradas o postres en los menús del almuerzo y de la cena. Para crear categorías del menú, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en **+Agregar** junto a la barra de búsqueda.
- 3 Selecciona **Agregar categoría**.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



Si eliminas una categoría en particular, no se borrarán los artículos que se incluyen en ella.



Crear un menú nuevo

Crear un menú

Crear categorías

Crear artículos

Agregar fotos

Crear y agregar
grupos de modificadores

Revisar el menú en línea

Temas relacionados

- > [Cambiar el orden de las categorías](#)
- > [Agregar o eliminar la categoría de un artículo](#)
- > [Agregar una categoría para artículos sin categorizar](#)

☰ Ir al índice

Paso 2

Creación de categorías del menú (continuación)

- 4 Ingresa el nombre de la **categoría**.
- 5 En la barra de búsqueda Agregar menú, busca un **menú** para adjuntar la **categoría**. Puedes agregar tantos menús como quieras.
- 6 Haz clic en el botón negro **Guardar**.

The screenshot displays the Uber Eats menu management interface. The main content area shows a category named 'Lunch' with a search bar and a list of menu items. The 'Edit category' sidebar is open on the right, with yellow circles highlighting the 'Name' input field (4), the 'Add menu' dropdown (5), and the 'Save' button (6).

Item	Description	Price
House Pizza	Choice of Side, Choice of Meat	\$ 11.00
Margherita Pizza	Choice of Side	\$ 11.00
Funghi Pizza	Choice of Side	\$ 11.00
4 Cheese Pizza	Choice of Side	\$ 12.50
Garden Pizza	Choice of Side	\$ 13.50
Broccoli Pizza	Choice of Side	\$ 15.50
Strawberry Spinach Salad		\$ 13.50
Kale Caesar Salad		\$ 13.50

- › [Cambiar el precio de los artículos](#)
- › [Cambiar el orden de los artículos](#)
- › [Marcar los artículos como agotados](#)

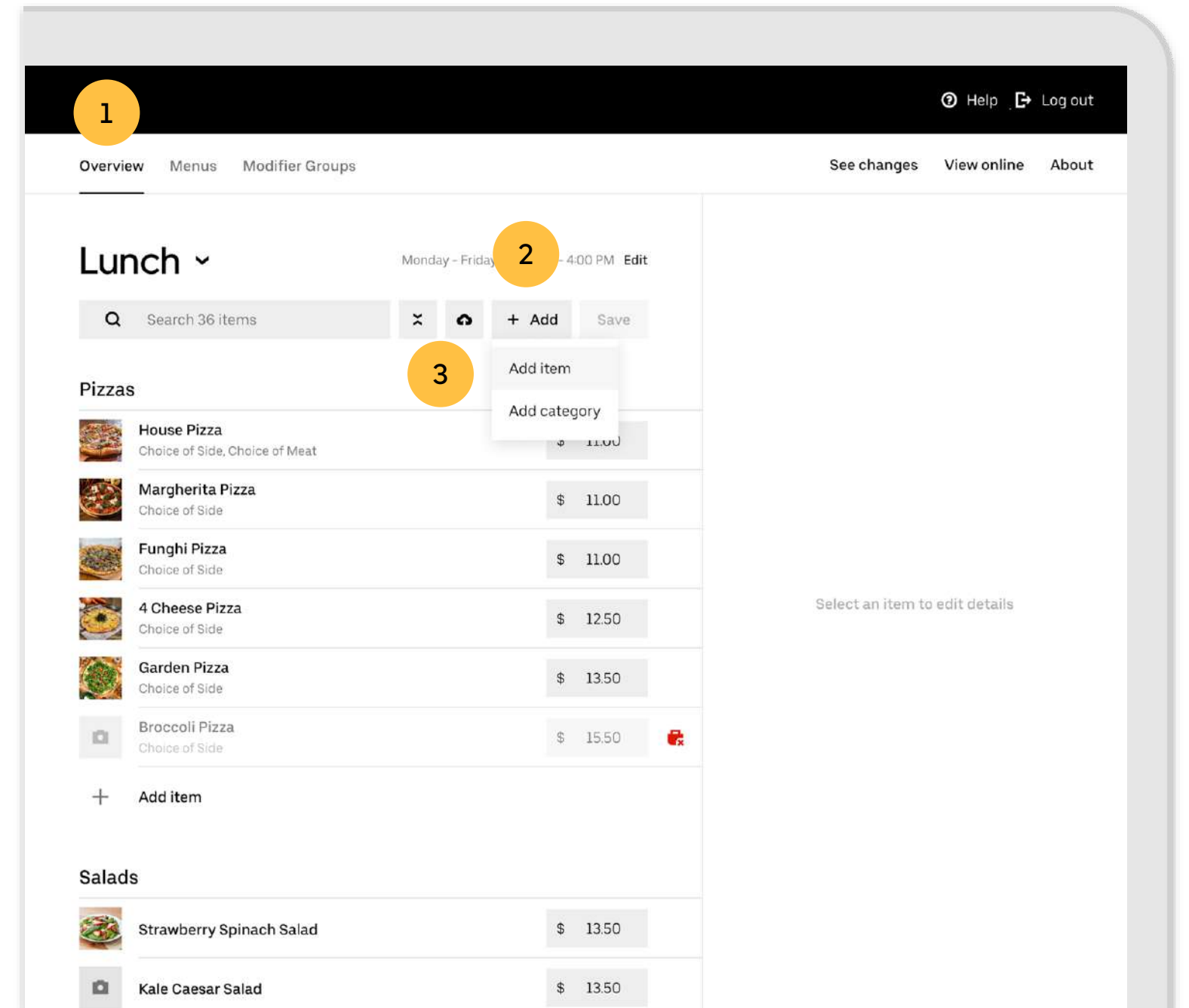
Paso 3

Creación de artículos individuales

Agrega un artículo individual al menú, como una ensalada, hamburguesa o pasta. Asegúrate de incluir una descripción detallada de los artículos del menú para que los clientes sepan exactamente lo que están pidiendo. Para crear artículos individuales, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en **+Agregar** junto a la barra de búsqueda.
- 3 Selecciona **Agregar artículo**. Se abrirá el panel lateral **Editar artículo**.

Continúa en la siguiente diapositiva.



Crear un menú nuevo

Crear un menú

Crear categorías

Crear artículos

Agregar fotos

Crear y agregar grupos de modificadores

Revisar el menú en línea

Temas relacionados

- > [Cambiar el precio de los artículos](#)
- > [Agregar etiquetas alimentarias a un artículo](#)
- > [Agregar el contenido calórico a un artículo](#)

☰ Ir al índice

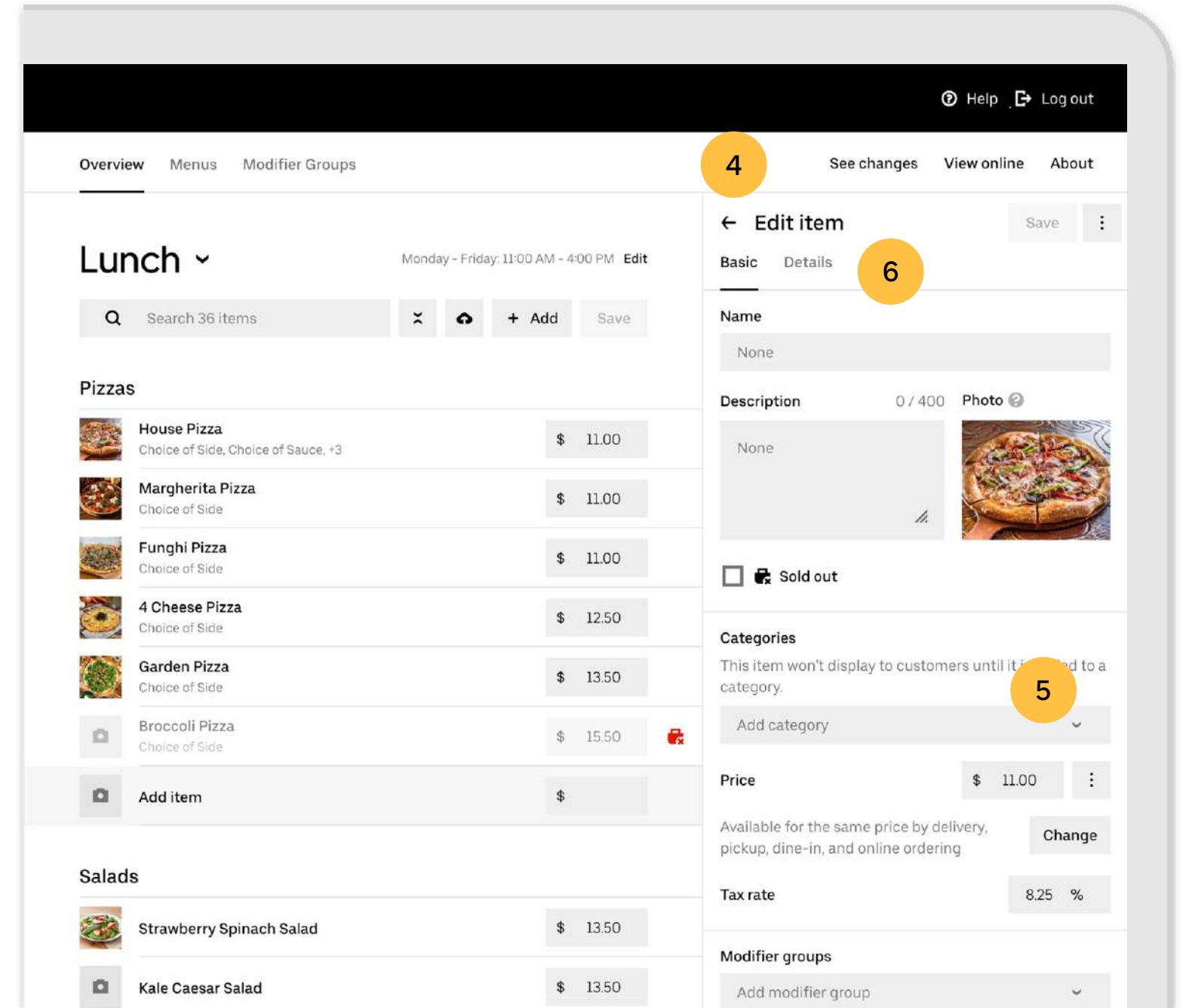
Paso 3

Creación de artículos individuales (continuación)

- 4 En la pestaña **Básico** del panel lateral, ingresa el nombre, descripción, precio y tasa de impuestos (solo en algunos mercados) del artículo.
- 5 En la barra de búsqueda **Agregar categoría**, ingresa el nombre de la categoría a la que se debe agregar el artículo. Haz clic en el nombre de la categoría a la que quieres agregarlo. Debes seleccionar al menos una categoría para que el artículo sea visible para los clientes. Agrega tantas categorías como quieras.
- 6 En la pestaña **Detalles** del panel lateral, puedes proporcionar información adicional, como cantidad de calorías o preferencias alimentarias (p. ej., vegetariana o sin gluten).
- 7 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



Consejo: Incluye ciertos detalles, como los ingredientes y el tamaño de la porción, en las descripciones de los artículos. P. ej.: Pizza de 18 pulgadas o 6 dumplings.



Crear un menú nuevo

Crear un menú

Crear categorías

Crear artículos

Agregar fotos

Crear y agregar
grupos de modificadores

Revisar el menú en línea

Temas relacionados

- > [Actualizar las fotos del menú](#)
- > [Eliminar una foto pendiente](#)
- > [Eliminar una foto del menú](#)

☰ Ir al índice

Paso 4

Agrega fotos de los artículos

Cuanto más fotos, mejor. Podemos **ayudarte a tomar un conjunto inicial de fotos** de los artículos más populares del menú. Para comenzar, es posible que tengas la opción de programar una sesión de fotos. Contacta al equipo del proceso de activación para conocer los detalles.

¿Quieres agregar más fotos para exhibir tus platos? Puedes **cargar fácilmente tus propias fotos** de artículos adicionales del menú. En la mayoría de los casos, deberemos revisar y aprobar las fotos. Es un proceso rápido y simple.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



En general los artículos del menú con foto tienen un 15 % más de demanda que aquellos que no tienen una. Conoce más sobre [las guías acerca de las fotografías del menú](#).

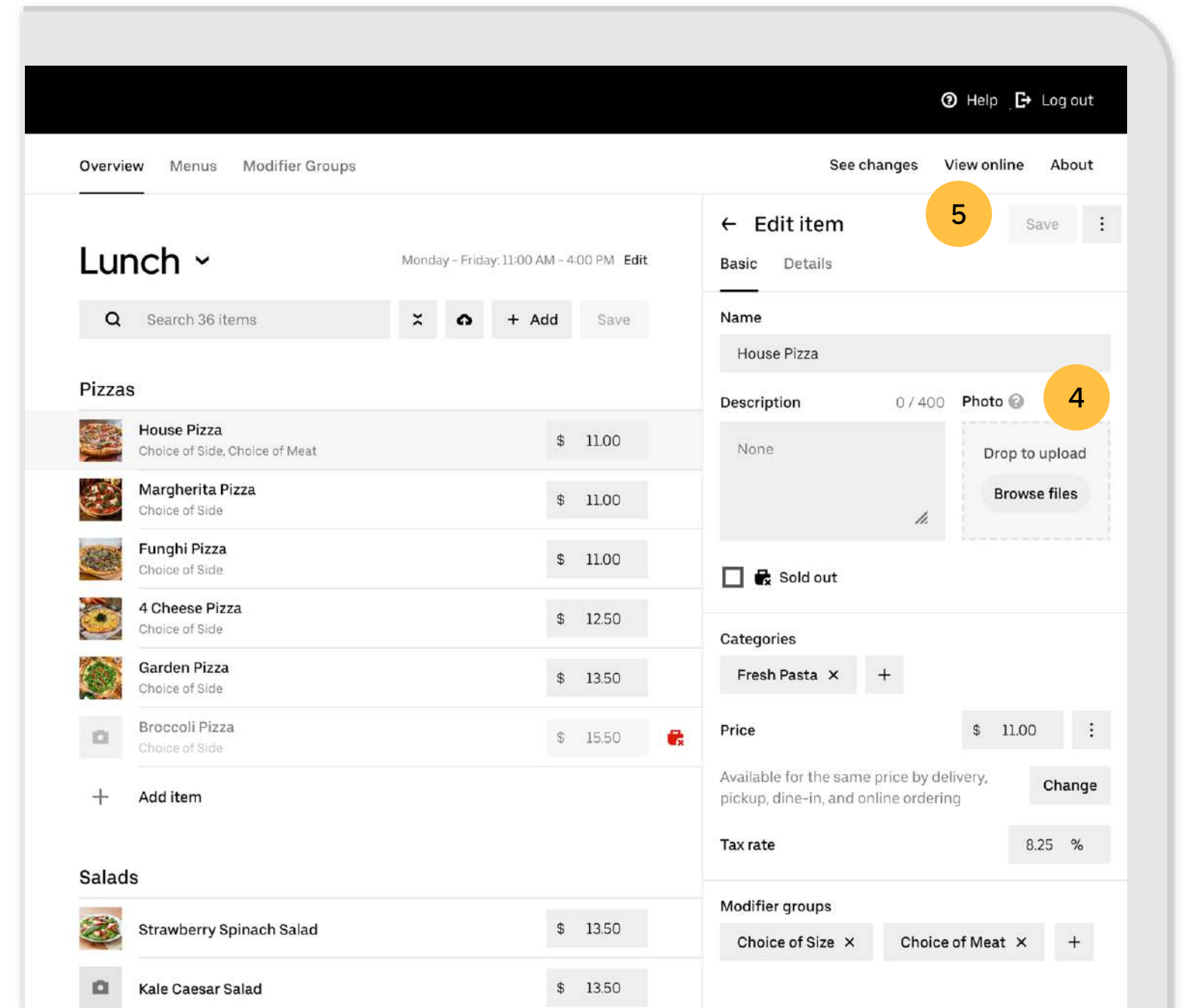
Paso 4

Agrega fotos de los artículos (continuación)

Para cargar fotos de los artículos del menú, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 En la lista del menú, haz clic en el **artículo** al que quieres agregar una foto.
- 3 Se abrirá el panel lateral **Editar artículo**.
- 4 En la pestaña **Básico** del panel lateral, arrastra la foto que quieres agregar al cuadro correspondiente. También puedes hacer clic en **Buscar archivos** para buscar una foto y agregarla desde tu dispositivo.
- 5 Haz clic en el botón negro **Guardar**.
- 6 Haz clic en **Solicitar aprobación** en el cuadro emergente. La foto se enviará para su revisión.

Las revisiones de fotos suelen demorar hasta 3 días. Aprobaremos tu foto o te solicitaremos que tomes otra y la vuelvas a enviar. Una vez aprobada los clientes podrán verla de inmediato.



- > [Agregar o eliminar opciones de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Asignar un grupo de modificadores a varios artículos](#)

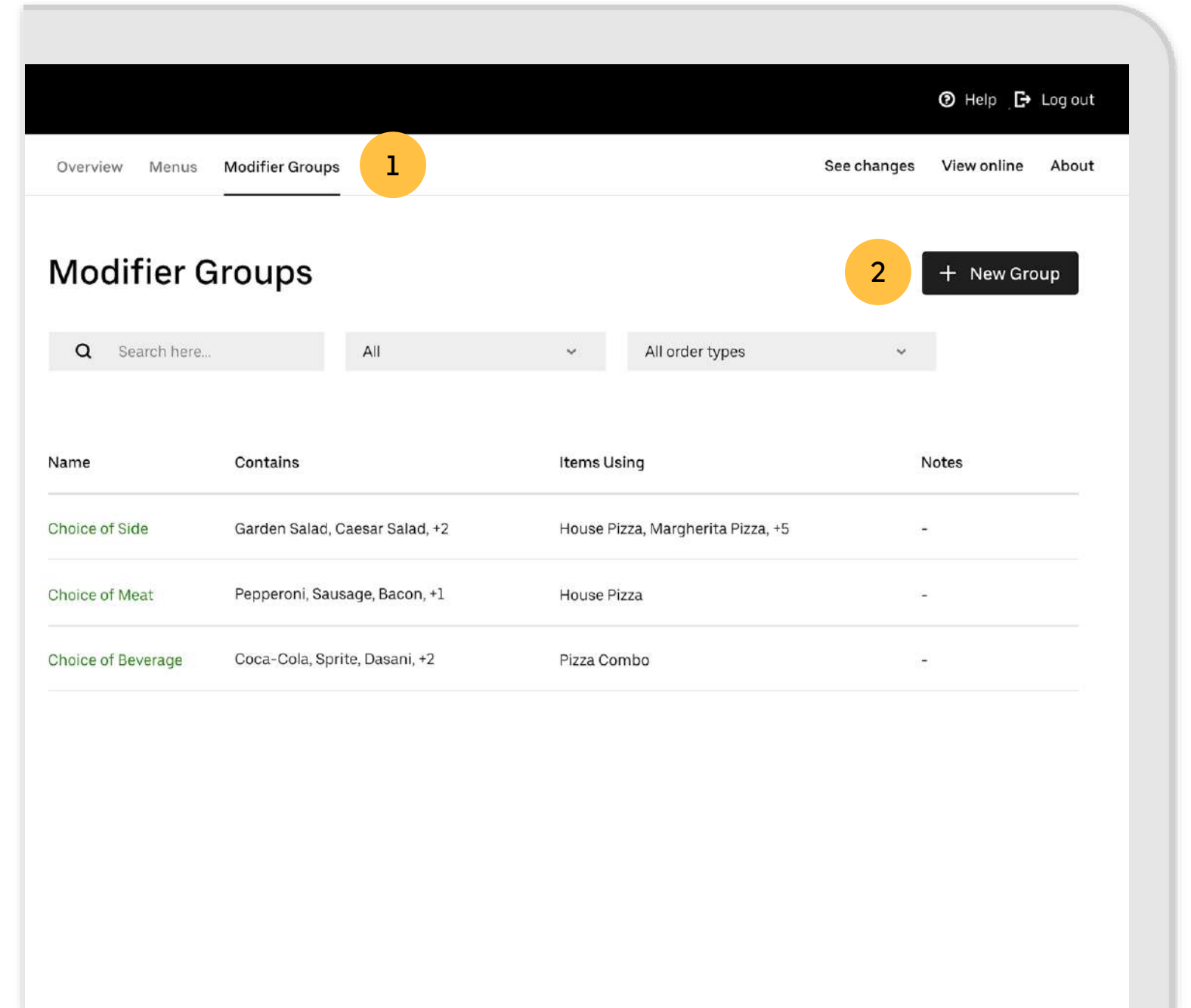
Paso 5

Usa grupos de modificadores con los artículos del menú

Un grupo de modificadores es una manera de personalizar la comida del menú para que los clientes puedan pedir exactamente lo que quieren. Puedes volver a usar un grupo de modificadores en varios artículos. Algunos ejemplos de grupos de modificadores son tamaños (pequeño, mediano o grande), ingredientes, aderezos para ensaladas y guarniciones. También puedes ajustar los precios según corresponda. Puedes hacerlo de la siguiente manera:

- 1 Navega hasta la pestaña **Grupos de modificadores** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el botón negro **Nuevo grupo**.
- 3 Ingresa el nombre del **Grupo de modificadores**.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



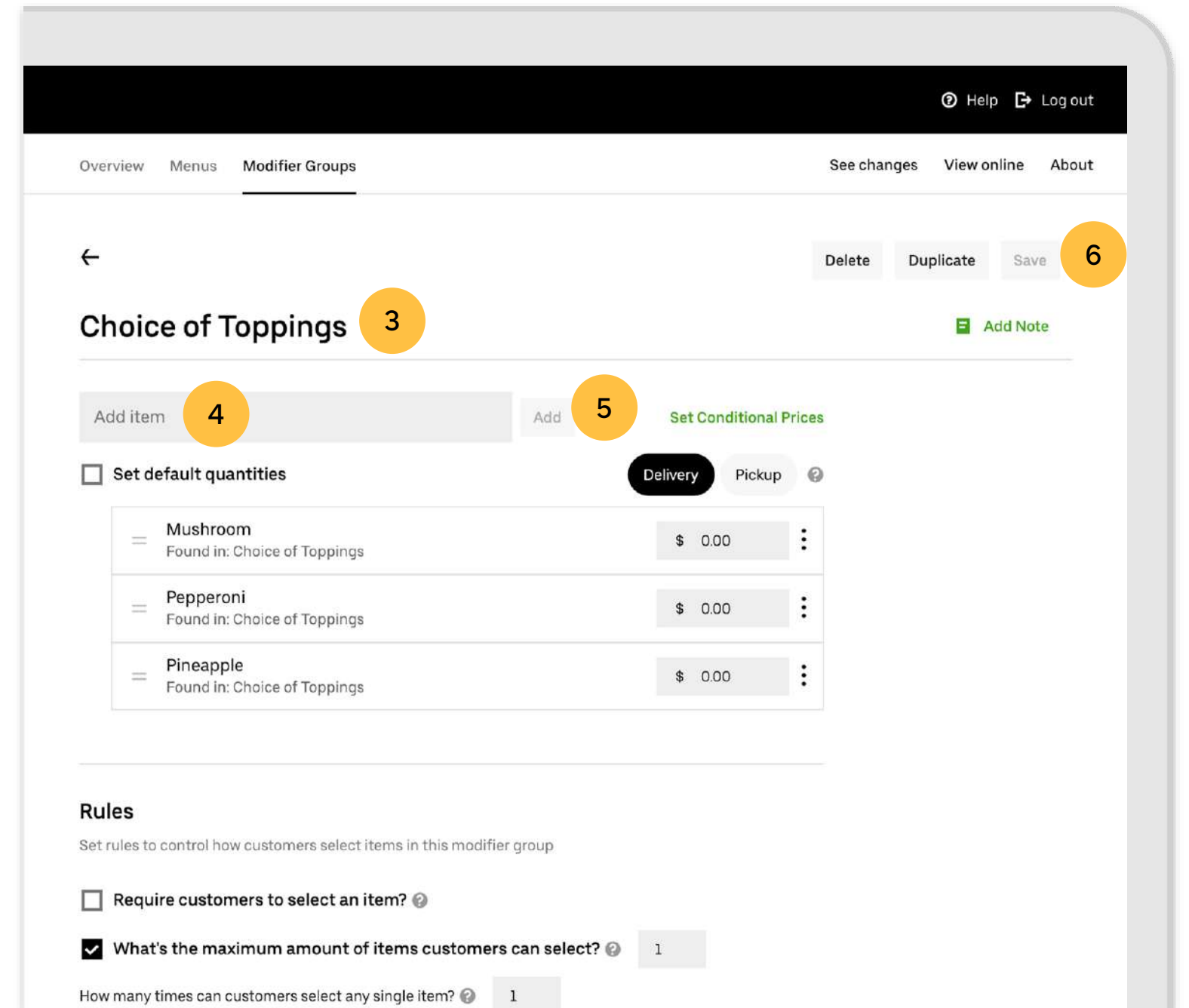
Temas relacionados

- > [Agregar o eliminar opciones de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Asignar un grupo de modificadores a varios artículos](#)

Paso 5

Usa grupos de modificadores con los artículos del menú (continuación)

- 4 Agrega artículos al grupo de modificadores en el campo **Agregar artículo**. Si el artículo ya existe, aparecerá en la casilla desplegable para que lo elijas. Si no figura en la lista, haz clic en **Crear nuevo**.
- 5 Después de seleccionar el artículo, haz clic en el botón negro **Agregar**. Podrás modificar el precio predeterminado una vez que completes este paso. El precio predeterminado se usa cuando el artículo se vende por separado y el precio nuevo, si se vende como parte de un grupo de modificadores.
- 6 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



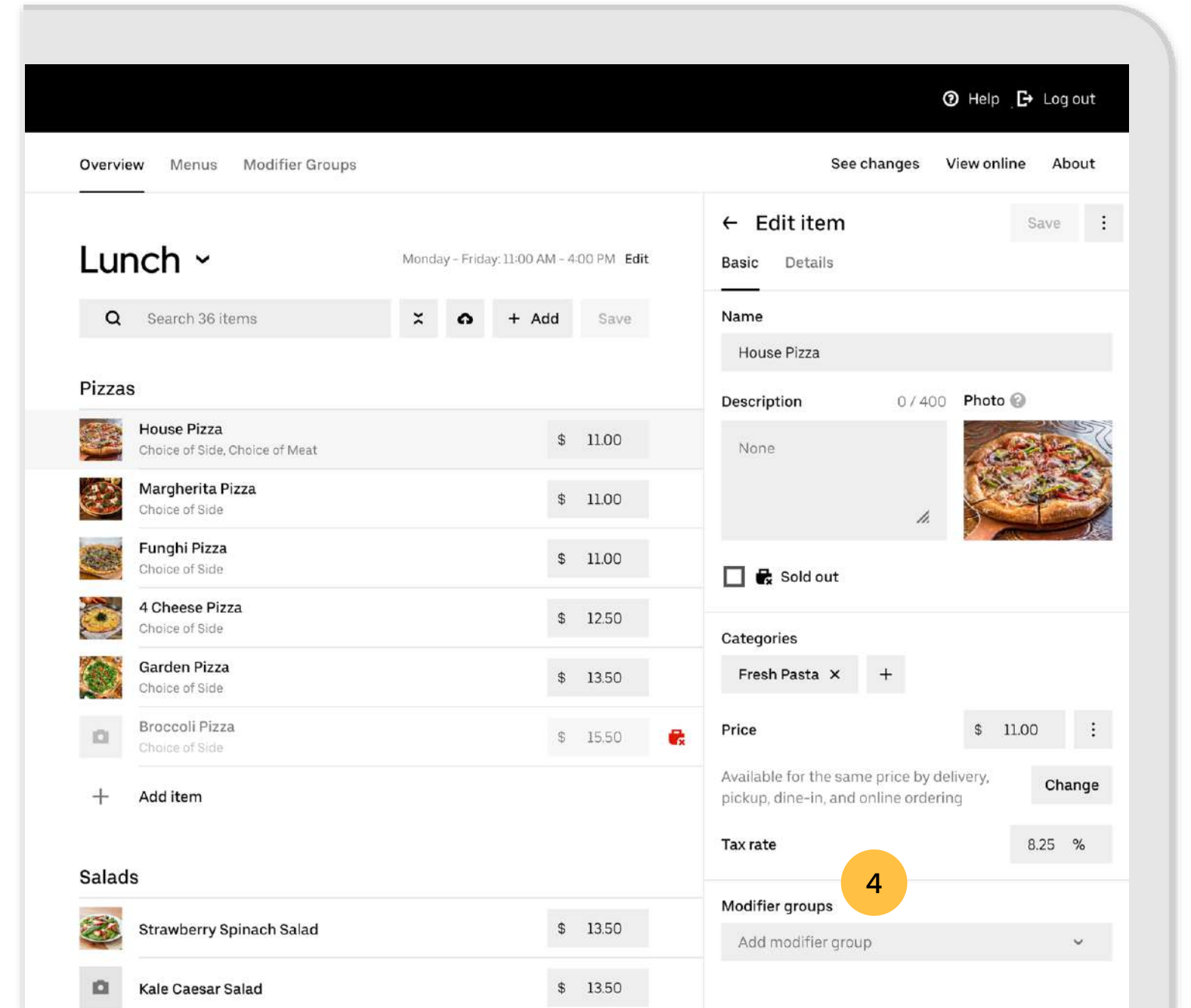
- > [Agregar o eliminar opciones de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Asignar un grupo de modificadores a varios artículos](#)

Paso 5

Vincula un grupo de modificadores a un artículo

Después de crear un grupo de modificadores, realiza los siguientes pasos para vincularlo a un artículo:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el artículo que quieres agregar al grupo de modificadores. Se abrirá el panel lateral **Editar artículo**.
- 3 En la pestaña **Básico** del panel lateral, desplázate hasta la sección **Grupos de modificadores**.
- 4 En la barra de búsqueda **Agregar grupo modificador**, ingresa el nombre del grupo de modificadores que quieras.
- 5 Haz clic en el nombre del **grupo de modificadores** para vincularlo al artículo. Agrega tantos grupos de modificadores como quieras.
- 6 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



Crear un menú nuevo

Crear un menú

Crear categorías

Crear artículos

Agregar fotos

Crear y agregar
grupos de modificadores

Revisar el menú en línea

Temas relacionados

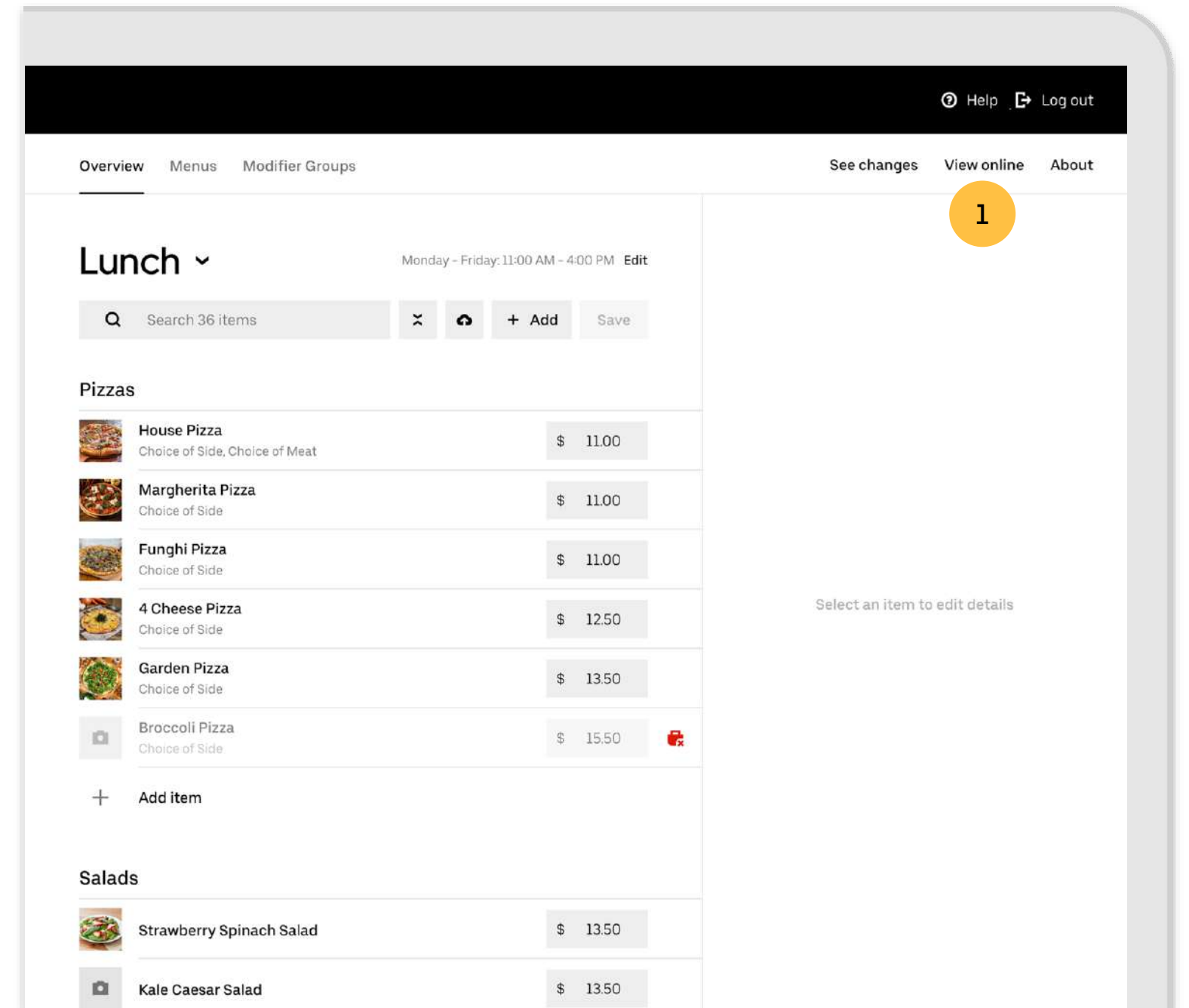
[› Editar un menú existente](#)[› Actualizar un artículo existente](#)[› Optimizar el menú](#)[☰ Ir al índice](#)

Paso 6

Conoce cómo los clientes ven tu menú

Los clientes podrán ver las actualizaciones tan pronto como guardes los cambios en el Creador de menús. Para **ver el menú en Uber Eats**, abre la app e ingresa el nombre de tu negocio para encontrar la versión más reciente. Para **ver el menú en línea**, realiza los siguientes pasos:

- 1 Haz clic en el botón de enlace rápido **Ver en línea** que aparece en la parte superior derecha de la pantalla para acceder al menú que los clientes pueden ver actualmente.
- 2 Confirma que todo se vea como quieres. Si necesitas hacer algún cambio, regresa al Creador de menús para actualizar el menú.



3 Editar un menú existente

Maneras simples de mejorar los menús existentes

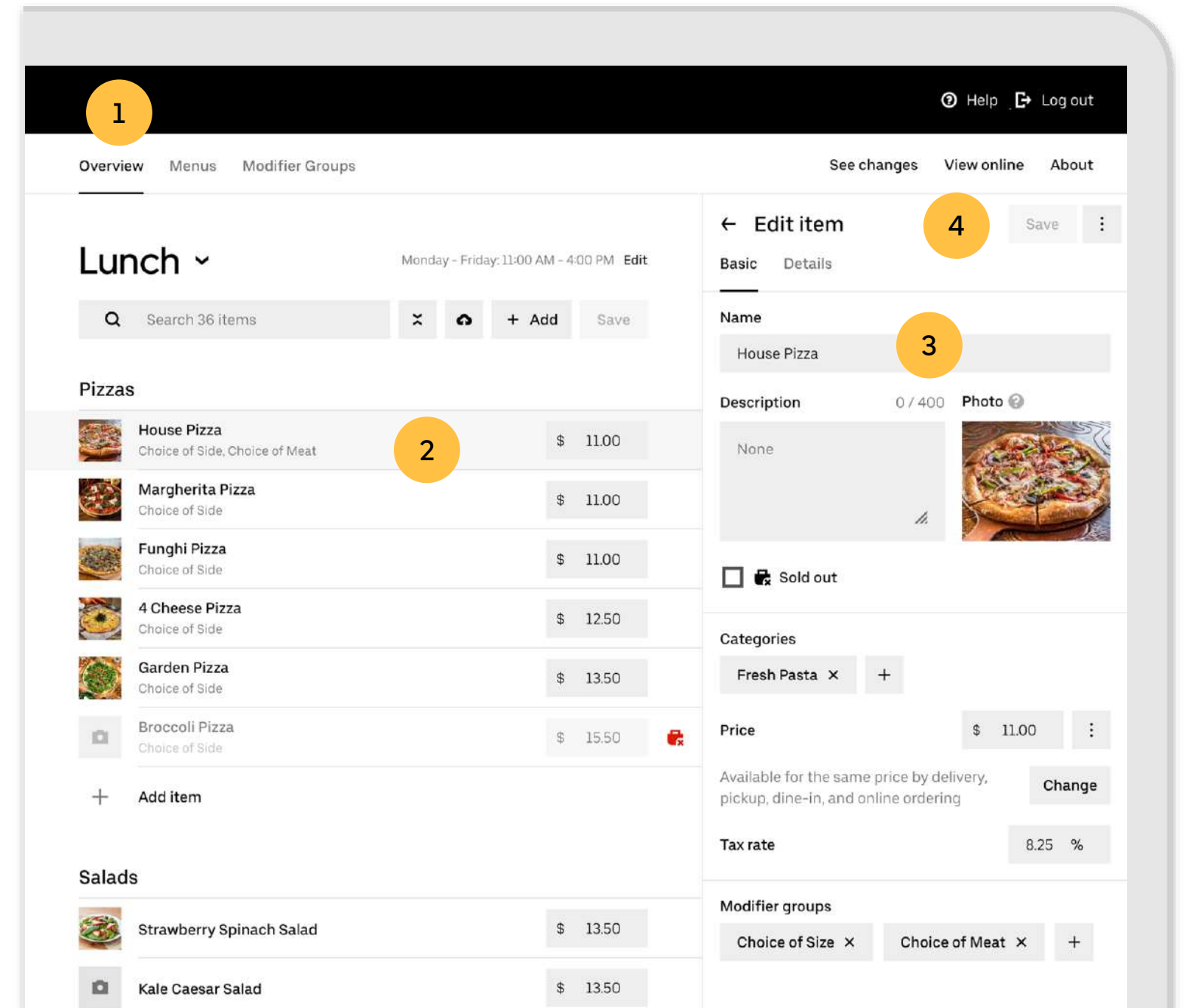
- > [Crear un menú nuevo](#)
- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Cambiar el precio de los artículos](#)

Aspectos básicos

Consulta y actualiza un menú existente

Puedes actualizar cualquier categoría, artículo o grupo de modificadores existentes de manera rápida y sencilla. Para hacerlo, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 En la lista del menú, haz clic en el nombre de cualquier **categoría, artículo o grupo de modificadores**. Se abrirá el panel lateral Editar. P. ej.: Si haces clic en un **artículo**, se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 Haz todas las modificaciones que quieras.
- 4 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



- > [Enlaces rápidos útiles](#)
- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Cambiar el precio de los artículos](#)

Aspectos básicos

Realiza más acciones desde el panel lateral Editar

1 En el panel lateral Editar, haz clic en el icono de tres puntos para acceder a funciones adicionales:

› Eliminar

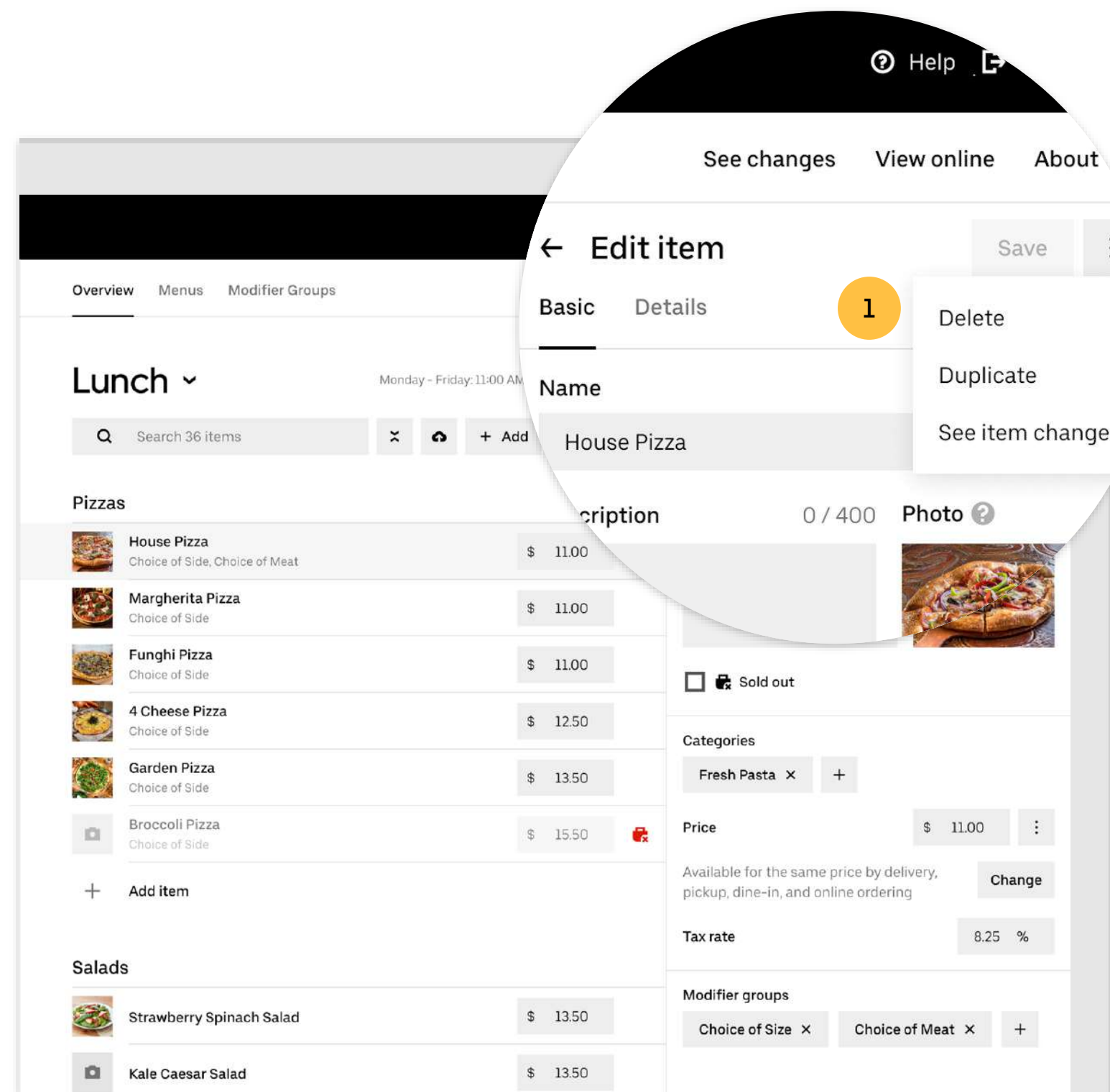
Selecciona esta opción para eliminar una **categoría**, **artículo** o **grupo de modificadores**. Si eliminas una **categoría**, desaparecerá de todos los menús que la incluyan. Sin embargo, *no* se eliminarán los artículos dentro de la categoría. **Si eliminas un artículo**, desaparecerá de todas las categorías y los menús en los que esté incluido. **Si eliminas un grupo de modificadores**, desaparecerá de todos los artículos a los que esté vinculado.

› Duplicar

Selecciona esta opción para hacer una copia de una categoría, artículo o grupo de modificadores. Puedes cambiar el nombre de la entidad, editarlo y luego hacer clic en Guardar.

› Consultar los cambios en el artículo

Selecciona esta opción para ver un registro de todas las modificaciones realizadas en el artículo. El registro se filtrará automáticamente según el artículo que hayas elegido. Si quieres ver todos los cambios que se realizaron en el menú sin filtros, haz clic en **Ver cambios** en la esquina superior derecha de cualquier página del Creador de menús.



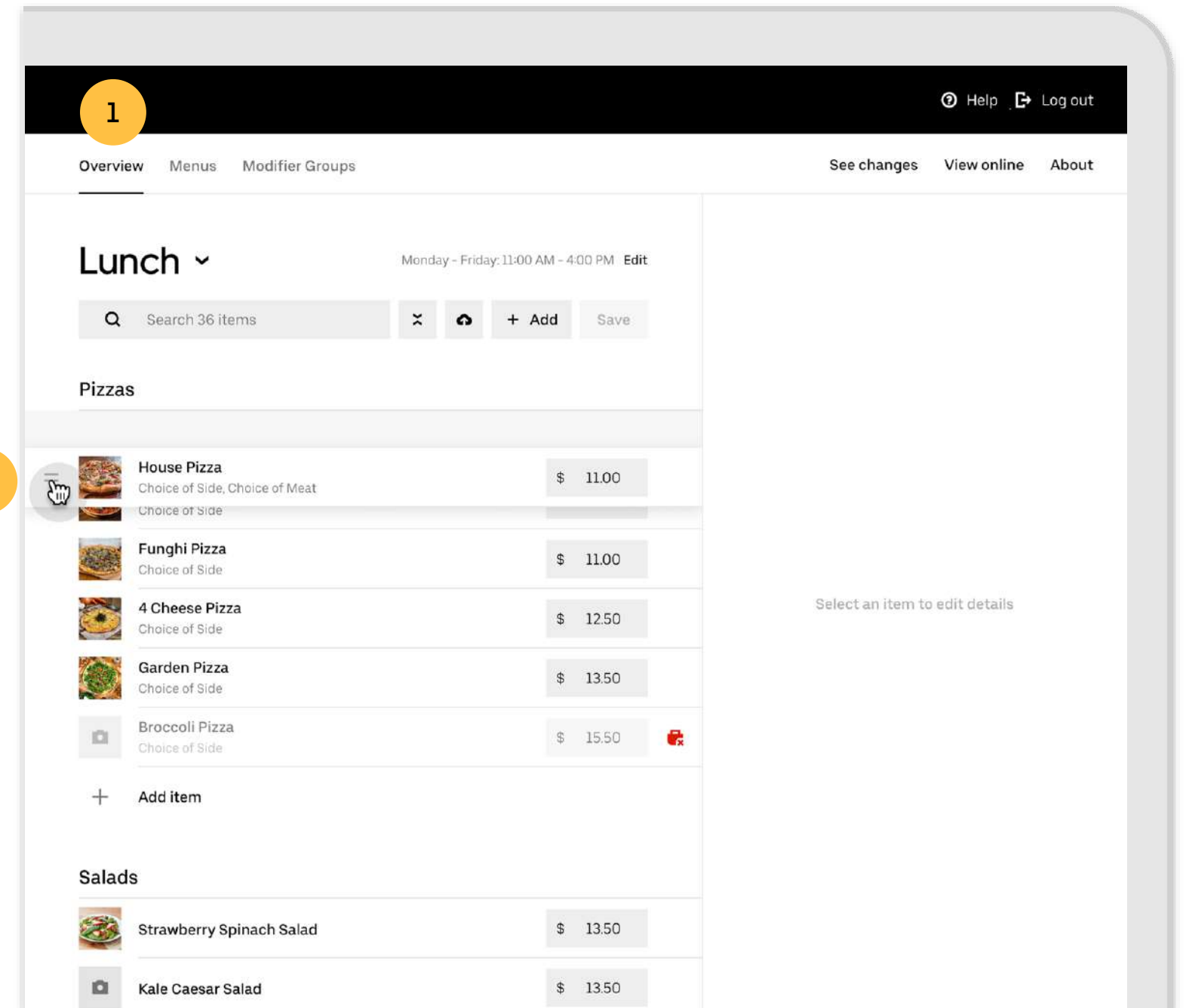
- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Crear una categoría nueva](#)
- > [Cambiar el precio de los artículos](#)

Aspectos básicos

Cambia el orden de artículos o categorías

Puedes cambiar fácilmente el orden en que aparecerán las categorías y los artículos en el menú. Para hacerlo, solo realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la **pestaña Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Selecciona, mantén presionado y arrastra el símbolo de 2 líneas a la izquierda del nombre de cualquier **categoría** o **artículo** para reorganizar el orden en el menú. Al seleccionar y mantener presionadas las dos líneas, arrastra la entidad hacia arriba o hacia abajo para cambiar su posición.
- 3 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



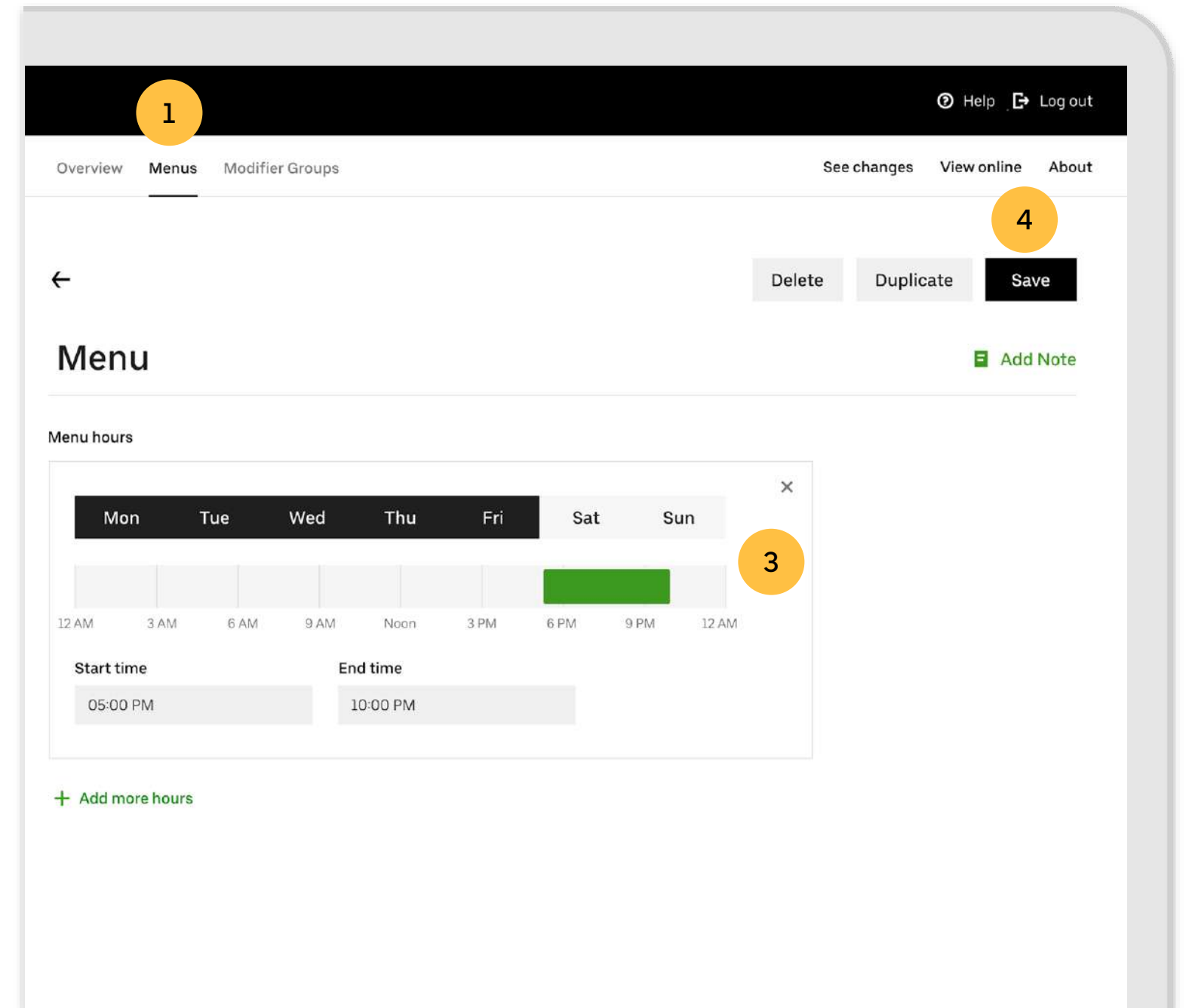
- > [Crear un menú nuevo](#)
- > [Actualizar el horario del menú](#)
- > [Establecer el horario de feriados](#)

Horarios

Establece el horario del menú

El horario de atención del negocio se determina en función de las horas de cada uno de los menús. De esta manera sabemos que debemos mostrar, por ejemplo, los menús de desayuno disponibles durante el horario del desayuno. Para establecer el horario, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Menús** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el menú al que quieres ajustar el horario.
- 3 **Ingresa los días y las horas correspondientes** para el menú. El horario del menú puede aplicarse a varios días de la semana. En el ejemplo que figura a la derecha, los días en color negro son los que se seleccionaron para el menú del desayuno.
- 4 Haz clic en el botón negro **Guardar**.

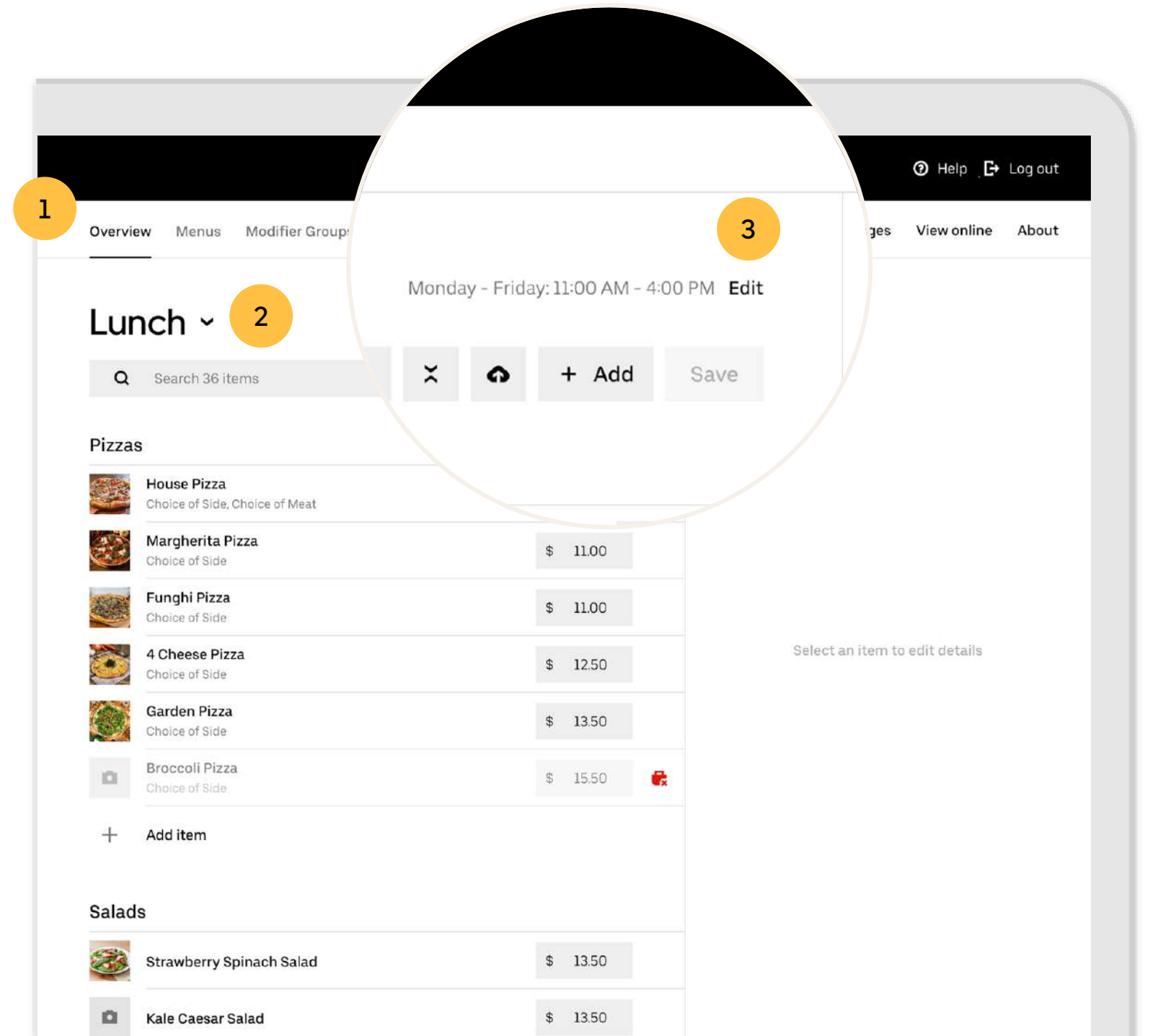


- > [Crear un menú nuevo](#)
- > [Establecer el horario del menú](#)
- > [Establecer el horario de feriados](#)

Actualiza el horario del menú

¿Decidiste servir el desayuno a las 8 a. m. en lugar de a las 7 a. m.? No hay problema. Puedes actualizar fácilmente el horario del menú de la siguiente manera:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 En el menú desplegable, selecciona el **menú** cuyo horario quieres actualizar.
- 3 Haz clic en **Editar** junto al horario actual. Se abrirá la página **Detalles del menú**.
- 4 Actualiza los horarios como quieras.
- 5 Haz clic en el botón negro **Guardar**.

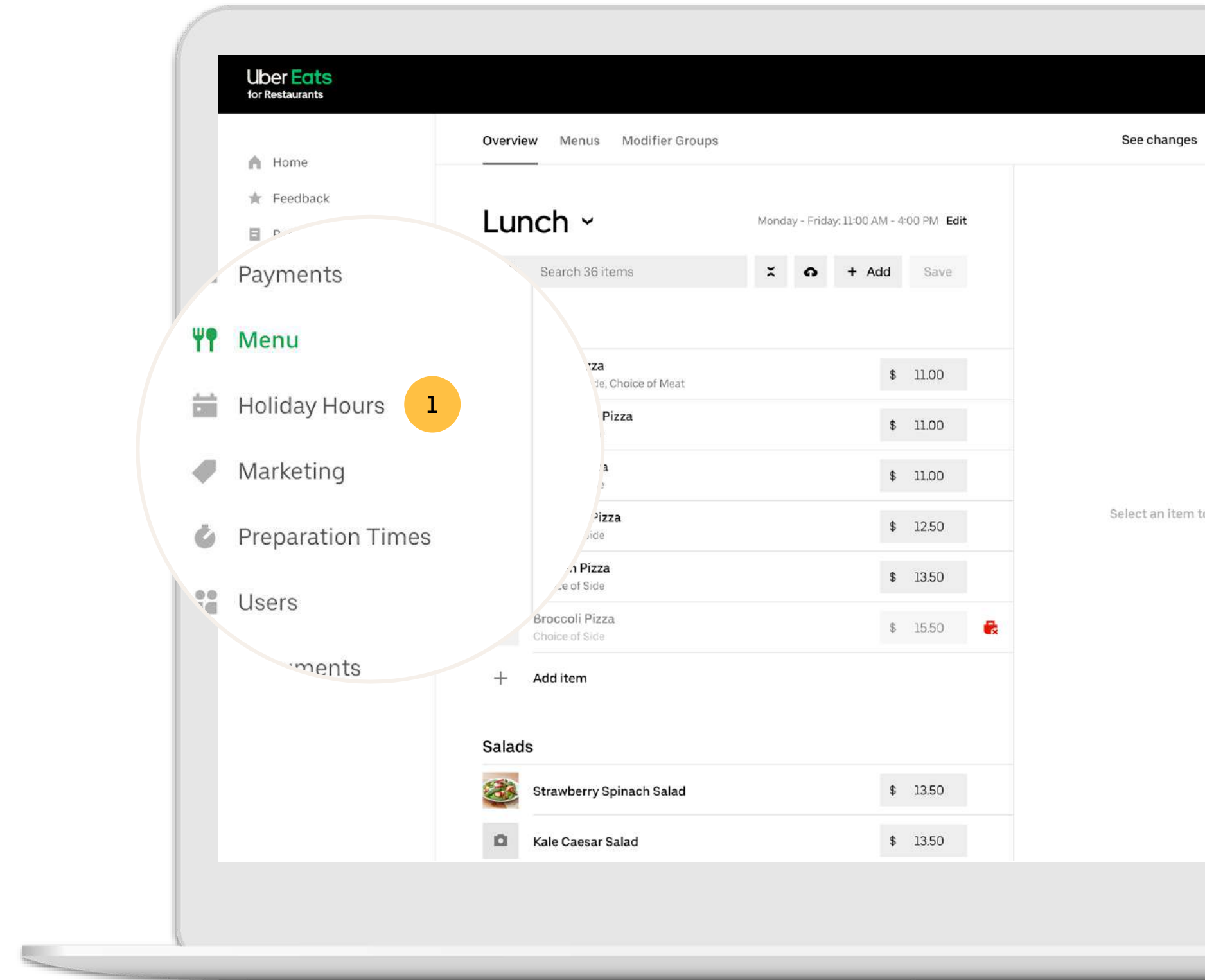


- > [Crear un menú nuevo](#)
- > [Actualizar el horario del menú](#)
- > [Establecer el horario del menú](#)

Establece el horario de feriados

¿El restaurante cierra durante los feriados? Indica el horario de los feriados, que se verá reflejado en todos los menús. Para hacerlo, realiza los siguientes pasos:

- 1 Dirígete a la **pestaña separada de Horario de feriados** en la barra de navegación izquierda.
- 2 Sigue los pasos que aparecen en la pestaña **Horario de feriados** para configurar un horario personalizado.



- > [Establecer el horario del menú](#)
- > [Actualizar el horario del menú](#)
- > [Establecer el horario de feriados](#)

Horarios

Establece un horario personalizado para un artículo

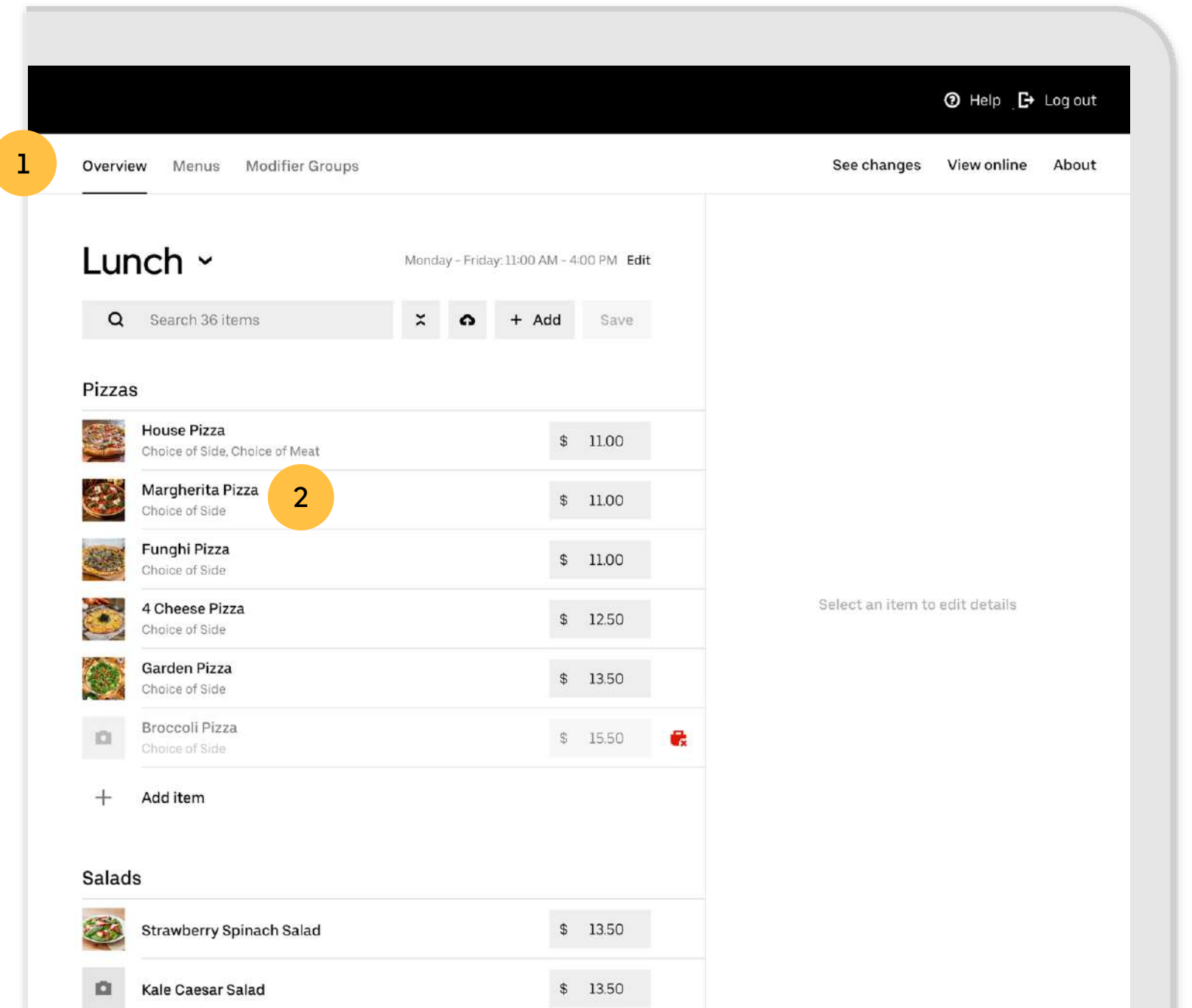
Establece horarios personalizados para artículos individuales, que pueden diferir del horario habitual del menú. Usa la función para establecer las fechas de los artículos que solo se venden un día de la semana o en un horario limitado cada día.

P. ej.: Si ofreces una sopa del día, puedes establecer fechas personalizadas para que el artículo solo esté disponible los martes. Si solo vendes panqueques por la mañana, puedes establecer un horario personalizado para que solo estén disponibles de 9 a. m. a 11 a. m.

Para configurar y restablecer los horarios personalizados, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el nombre de un **artículo** para personalizar el horario. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



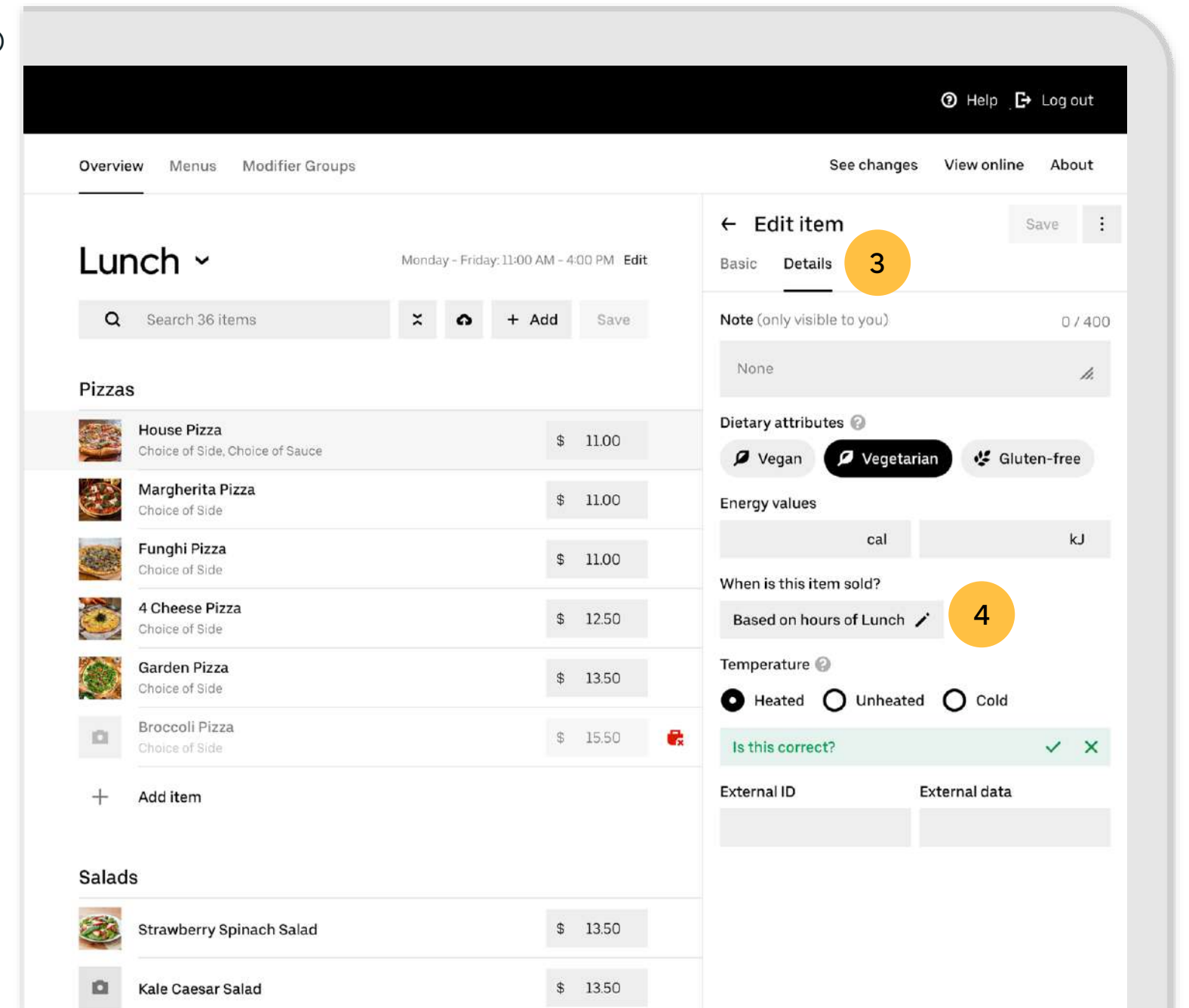
- > [Establecer el horario del menú](#)
- > [Actualizar el horario del menú](#)
- > [Establecer el horario de feriados](#)

Horarios

Establece un horario personalizado para un artículo (continuación)

Para configurar y restablecer los horarios personalizados, realiza los siguientes pasos:

- 3 Selecciona la **pestaña Detalles** del panel lateral.
- 4 Desplázate hasta la sección **¿Cuándo se vende este artículo?**. De manera predeterminada este campo enumerará los menús que incluyen el artículo. El artículo aparecerá según el horario del menú. Para personalizar el horario de disponibilidad del artículo, haz clic en el **icono de lápiz**.
- 5 Cuando se abra la página de horarios personalizados, haz clic en el botón **Usar horario personalizado**.
- 6 **Haz clic en el texto en verde para actualizar el horario** de los días que quieras. Para indicar que los artículos no deben venderse en un día determinado de la semana, **haz clic en la X que aparece junto al día correspondiente**.
- 7 Si lo deseas, selecciona la casilla **El artículo solo se vende en fechas específicas** para indicar los días del año en que se puede vender. Actualiza las fechas de inicio y de finalización en las casillas grises.
- 8 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



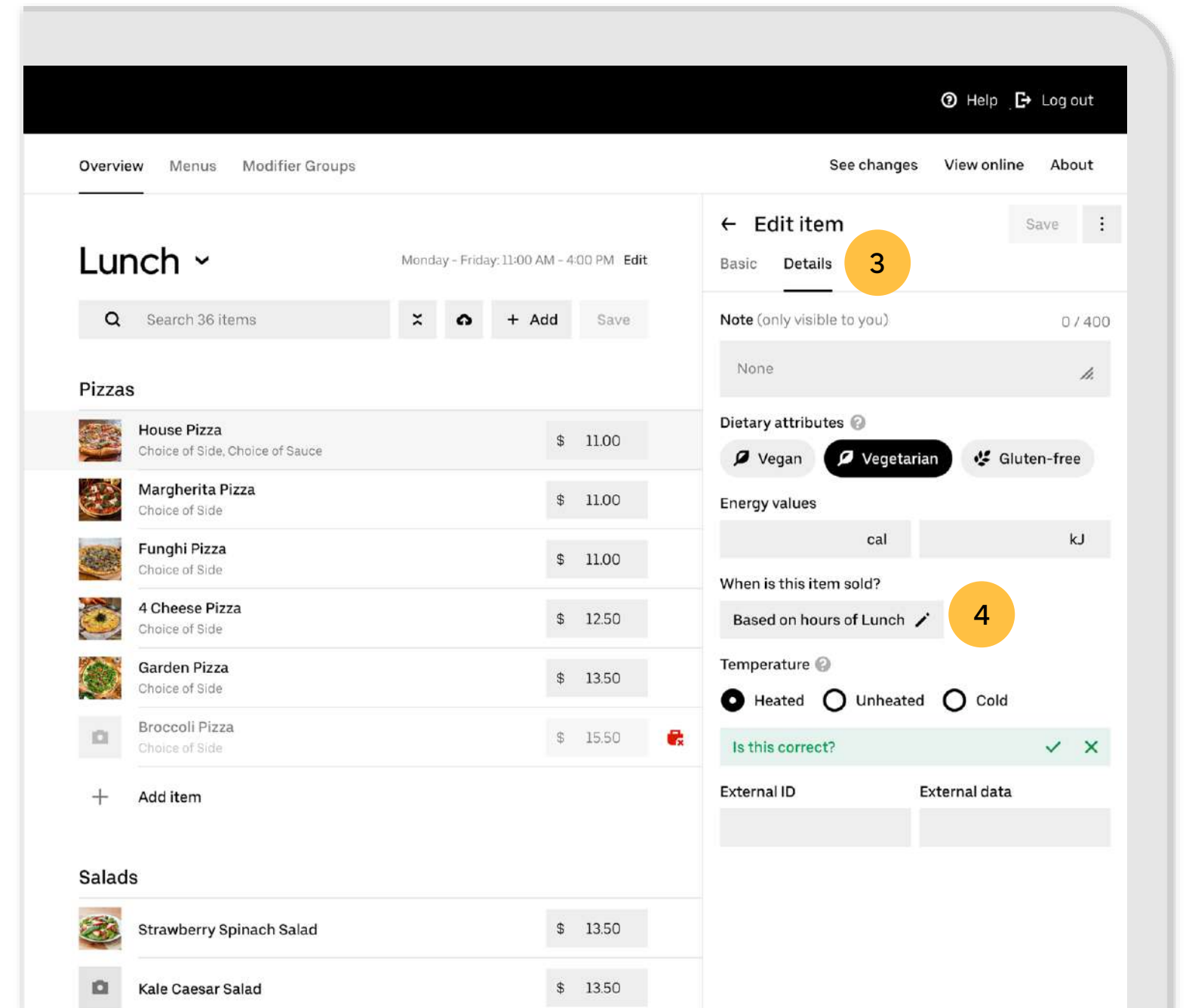
- > [Establecer el horario del menú](#)
- > [Actualizar el horario del menú](#)
- > [Establecer el horario de feriados](#)

Horarios

Establece un horario personalizado para un artículo (continuación)

Si ya estableciste un horario personalizado, pero quieres que el artículo vuelva a estar disponible durante el horario habitual del menú, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el nombre del artículo cuyo horario personalizado quieres eliminar. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 Selecciona la **pestaña Detalles** del panel lateral.
- 4 Desplázate hasta la sección **¿Cuándo se vende este artículo?**. Haz clic en el **icono de lápiz**.
- 5 Haz clic en **Usar el horario predeterminado** en la parte inferior de la página.
- 6 Haz clic en el botón negro **Guardar**.

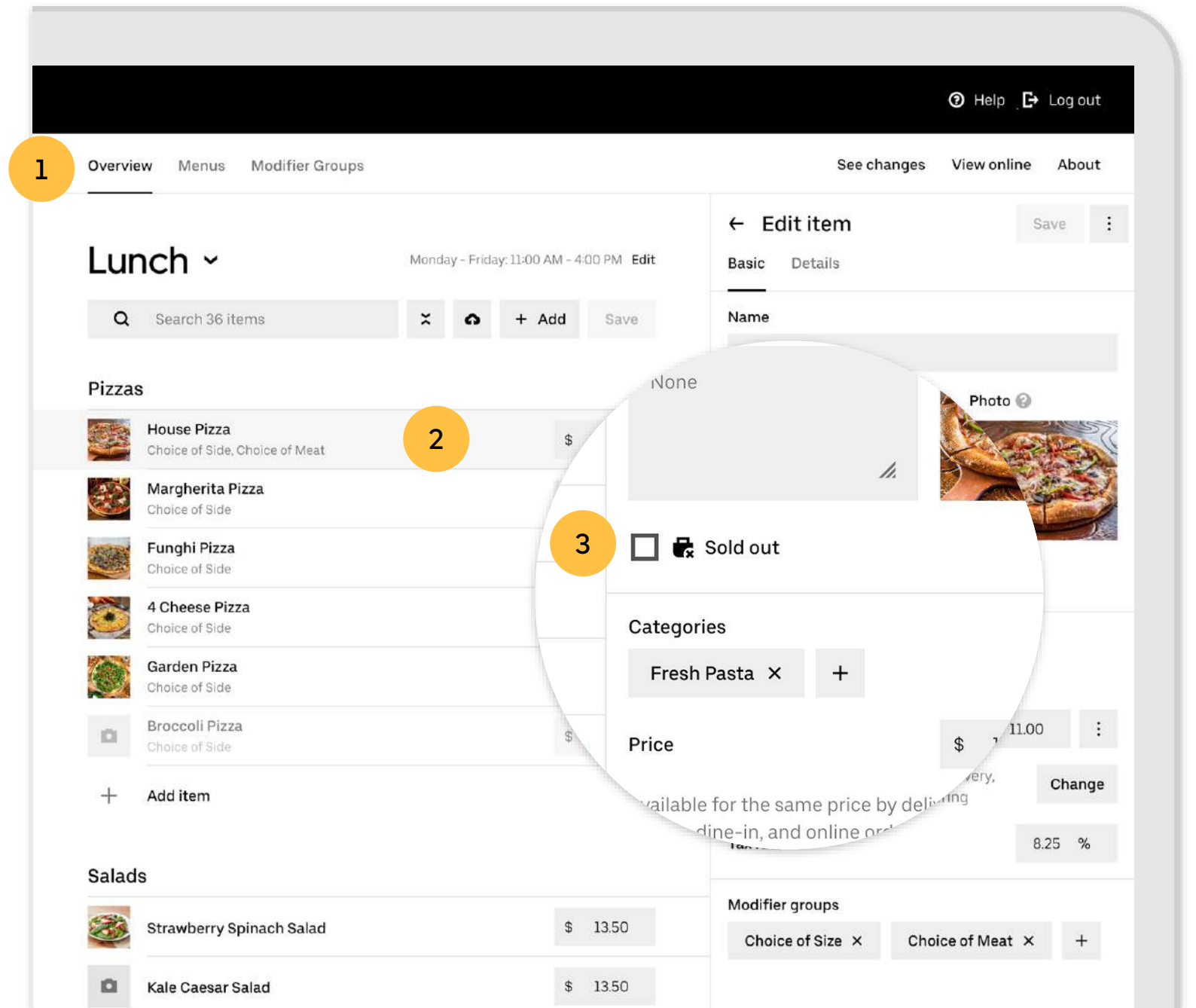


Artículos agotados

Marca los artículos como agotados

¿Se agotó el aguacate? No te preocupes. Si ya no dispones de un artículo, puedes marcarlo fácilmente como Ocultar del menú en el Creador de menús. Puedes hacerlo de la siguiente manera:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el nombre del **artículo** que quieres marcar como **Ocultar del menú**. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 En la **pestaña Básico** del panel lateral, selecciona la **casilla Ocultar del menú** debajo de la **casilla Descripción**.
- 4 Aparecerá una casilla desplegable. Selecciona **Hoy** en el menú desplegable para marcar el artículo como agotado por 24 horas. Después de ese periodo, el artículo volverá a estar disponible. Selecciona **De forma indefinida** en el menú desplegable para marcar el artículo como agotado sin una fecha de finalización.
- 5 Haz clic en el botón negro **Guardar**.
- 6 En la lista del menú, ahora se mostrará un **icono rojo** junto al artículo para indicar que está **agotado**.



- > [Marcar los artículos como agotados](#)
- > [Eliminar un artículo](#)
- > [Cambiar el precio de los artículos](#)

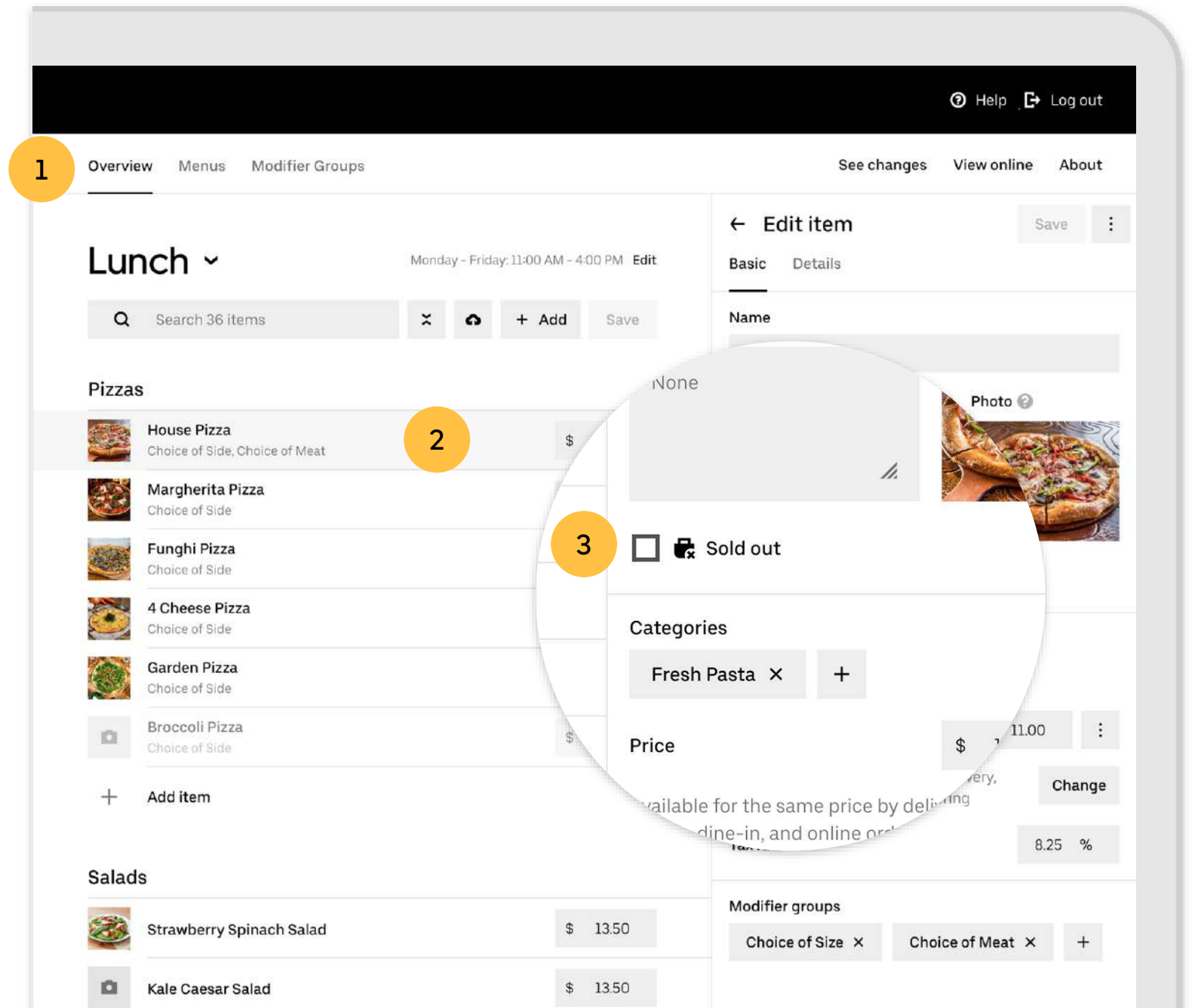
Marca los artículos en existencia

¿Acaban de llegar los aguacates frescos? Una vez que los repongas, solo tienes que volver a incluirlos en el menú.

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el nombre del **artículo** que quieres marcar como **en existencia nuevamente**. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 En la **pestaña Básico** del panel lateral, anula la selección de la **casilla Ocultar del menú** debajo de la casilla **Descripción**.
- 4 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



Tener demasiados artículos agotados en el menú puede afectar las ventas, así que recuerda ocultarlos del menú por tiempo indefinido. Si no planeas reponer el artículo, elimínalo del menú.



- > [Agregar una foto al menú](#)
- > [Eliminar una foto pendiente](#)
- > [Eliminar una foto del menú](#)

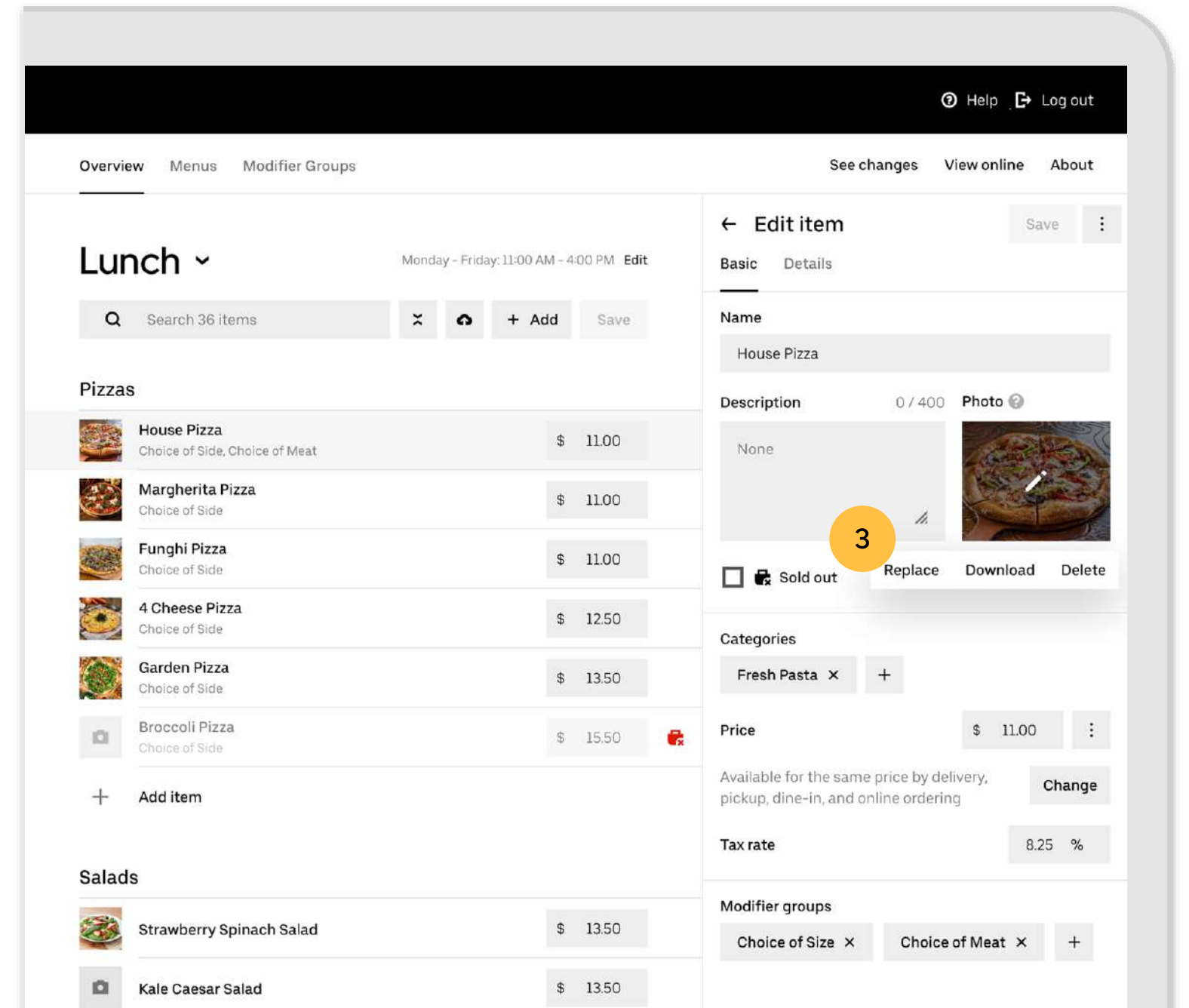
Fotos

Actualiza las fotos del menú

Cuando actualices o cambies un artículo, deberás proporcionar una nueva foto en el menú. Puedes hacerlo de la siguiente manera:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 En la lista del menú, haz clic en el **artículo** al que quieres agregar una foto. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 En la pestaña **Básico** del panel lateral, coloca el cursor sobre la **casilla de foto** y **haz clic en el icono de lápiz**. Luego **haz clic en Reemplazar**. Vuelve a hacer clic en **Reemplazar** en el cuadro emergente.
- 4 **Selecciona** la nueva foto de tus archivos.
- 5 Haz clic en el botón negro **Guardar**.
- 6 Haz clic en **Solicitar aprobación** en el cuadro emergente.

La foto actualizada se enviará para su revisión. Esto suele demorar hasta 3 días. Aprobaremos tu foto o te solicitaremos que tomes otra y la vuelvas a enviar. Los clientes podrán ver la foto aprobada de inmediato.



- > [Agregar una foto al menú](#)
- > [Actualizar las fotos del menú](#)
- > [Eliminar una foto del menú](#)

Fotos

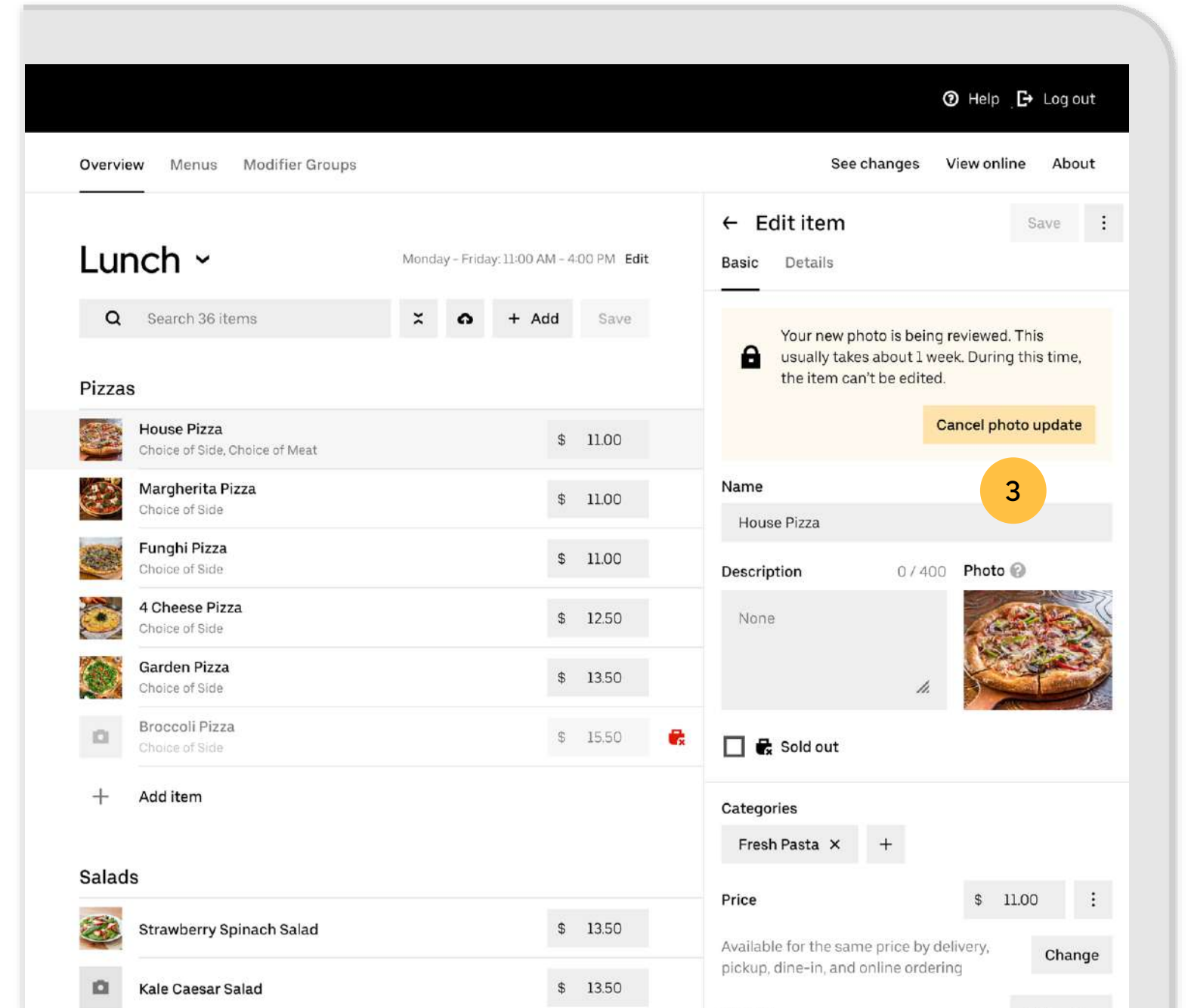
Elimina una foto del menú que está pendiente de aprobación

Si cambiaste de opinión o quieres usar otra imagen, es fácil eliminar una foto pendiente de aprobación. Para hacerlo, solo realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el **artículo** cuya foto quieres eliminar. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 En la pestaña **Básico** del panel lateral, haz clic en el botón **Cancelar la actualización de la foto** que se encuentra sobre el nombre del artículo.
- 4 Haz clic en **Eliminar** en el cuadro emergente.



Conoce más sobre [las guías acerca de las fotografías del menú](#).



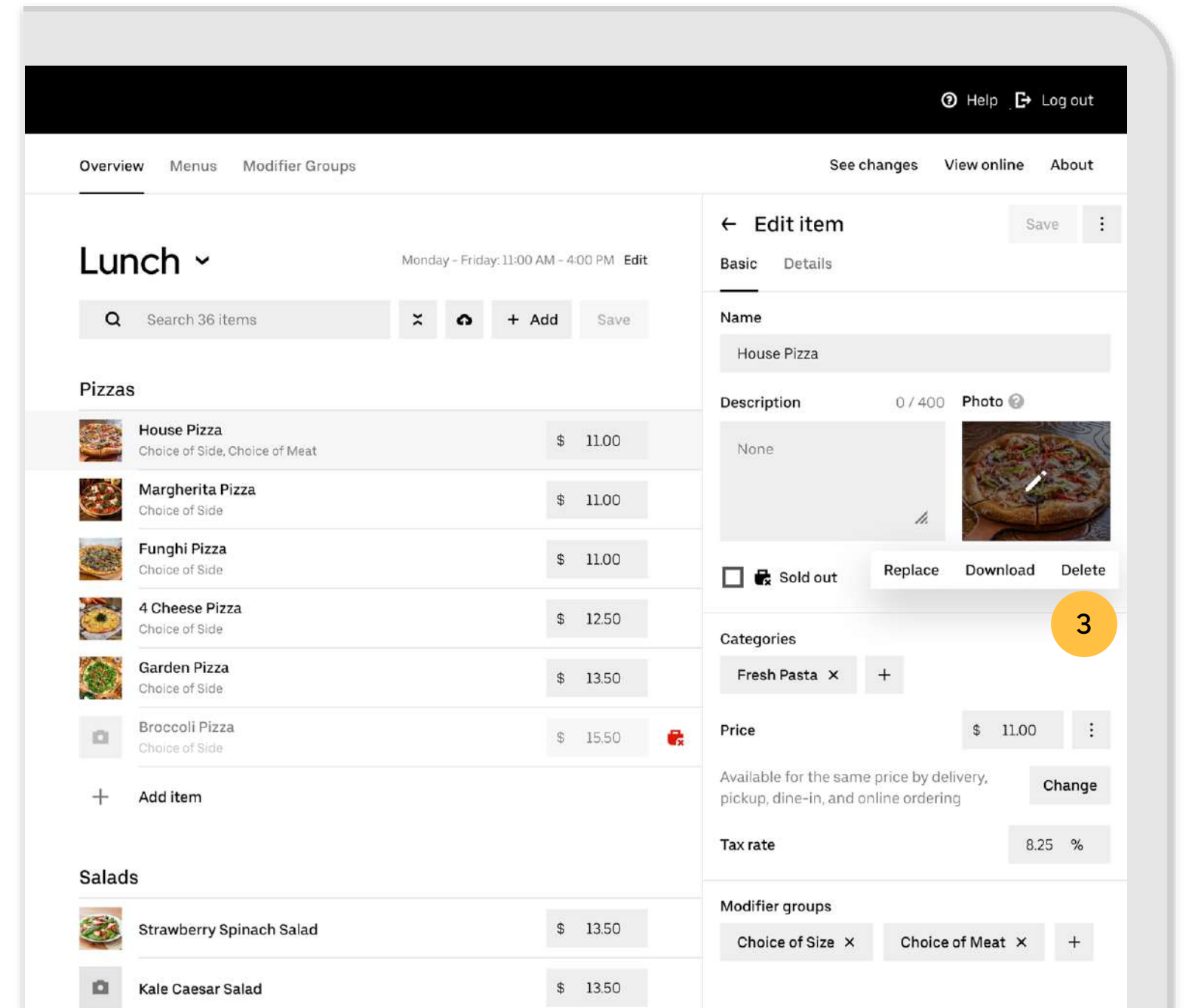
- > [Agregar una foto al menú](#)
- > [Eliminar una foto pendiente](#)
- > [Actualizar las fotos del menú](#)

Fotos

Elimina una foto del menú

Para eliminar la foto de un artículo, solo realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el **artículo** cuya foto quieres eliminar.
- 3 Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 4 En la pestaña **Básico** del panel lateral, coloca el cursor sobre la casilla de foto y haz clic en el icono de lápiz.
- 5 Haz clic en **Eliminar**.
- 6 Haz clic en **Eliminar** en el cuadro emergente.
- 7 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



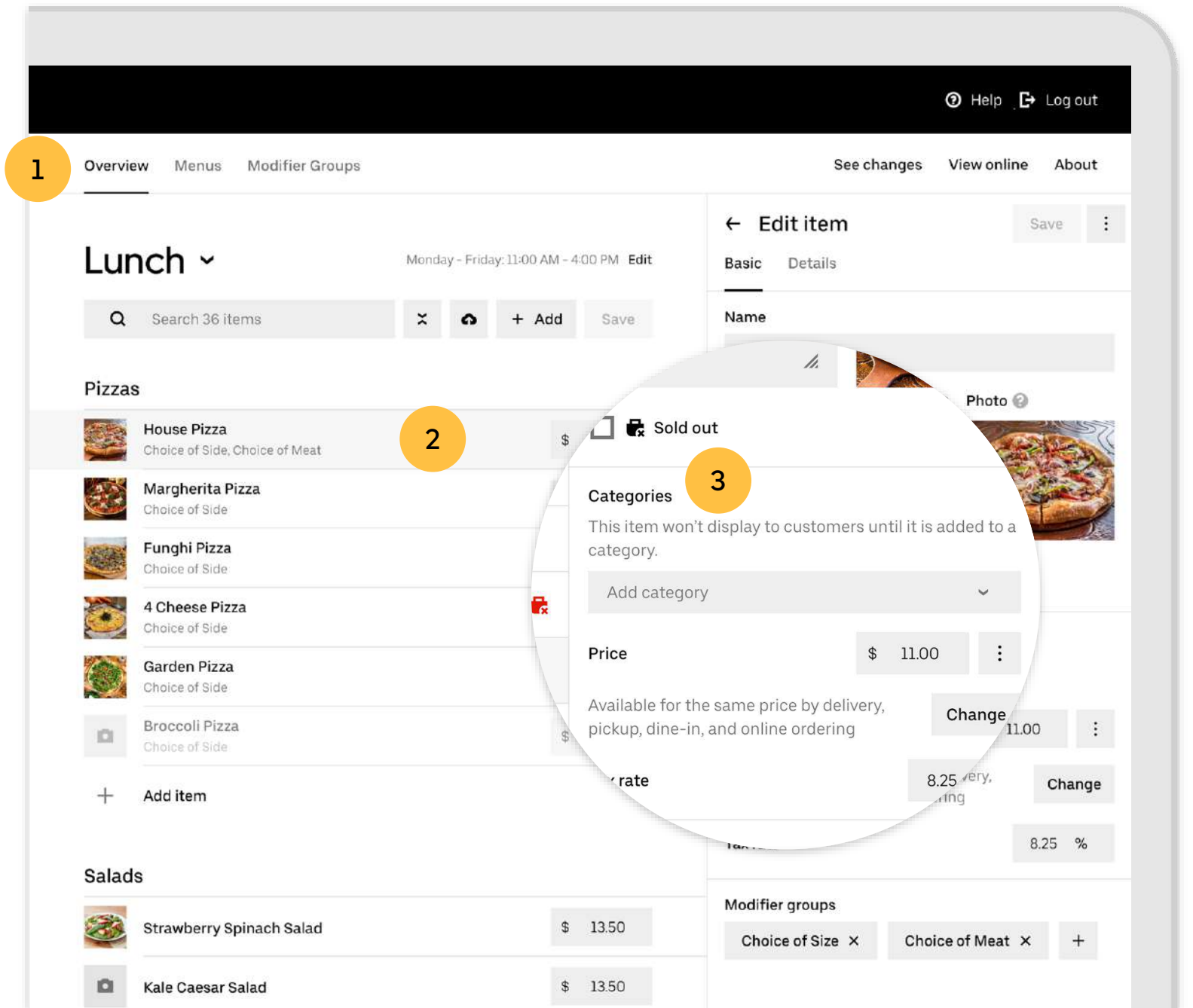
- > [Crear una categoría nueva](#)
- > [Cambiar el orden de las categorías](#)
- > [Consultar y actualizar una categoría existente](#)

Detalles de los artículos

Agrega o elimina una categoría de un artículo

La app Creador de menús es flexible y te permite agregar o eliminar fácilmente una categoría de un artículo en el menú. Para hacerlo, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el artículo que quieras para agregar o eliminar una categoría. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 En la pestaña **Básico** del panel lateral, desplázate hasta la sección **Categorías**.
- 4 Si el artículo aún no tiene una categoría asignada, **ingresa el nombre de la categoría** en la barra de búsqueda. Si el artículo ya tiene al menos una categoría, haz clic en el **signo +** y **escribe el nombre de la categoría** en la barra de búsqueda. **Haz clic en la categoría elegida en los resultados de búsqueda** para agregarla al artículo.
- 5 Para eliminar una **categoría**, haz clic en la **X** que aparece **junto al nombre de una categoría** en la lista.
- 6 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



Debe haber al menos una categoría en la lista de la sección Categorías para que los clientes puedan ver el artículo.

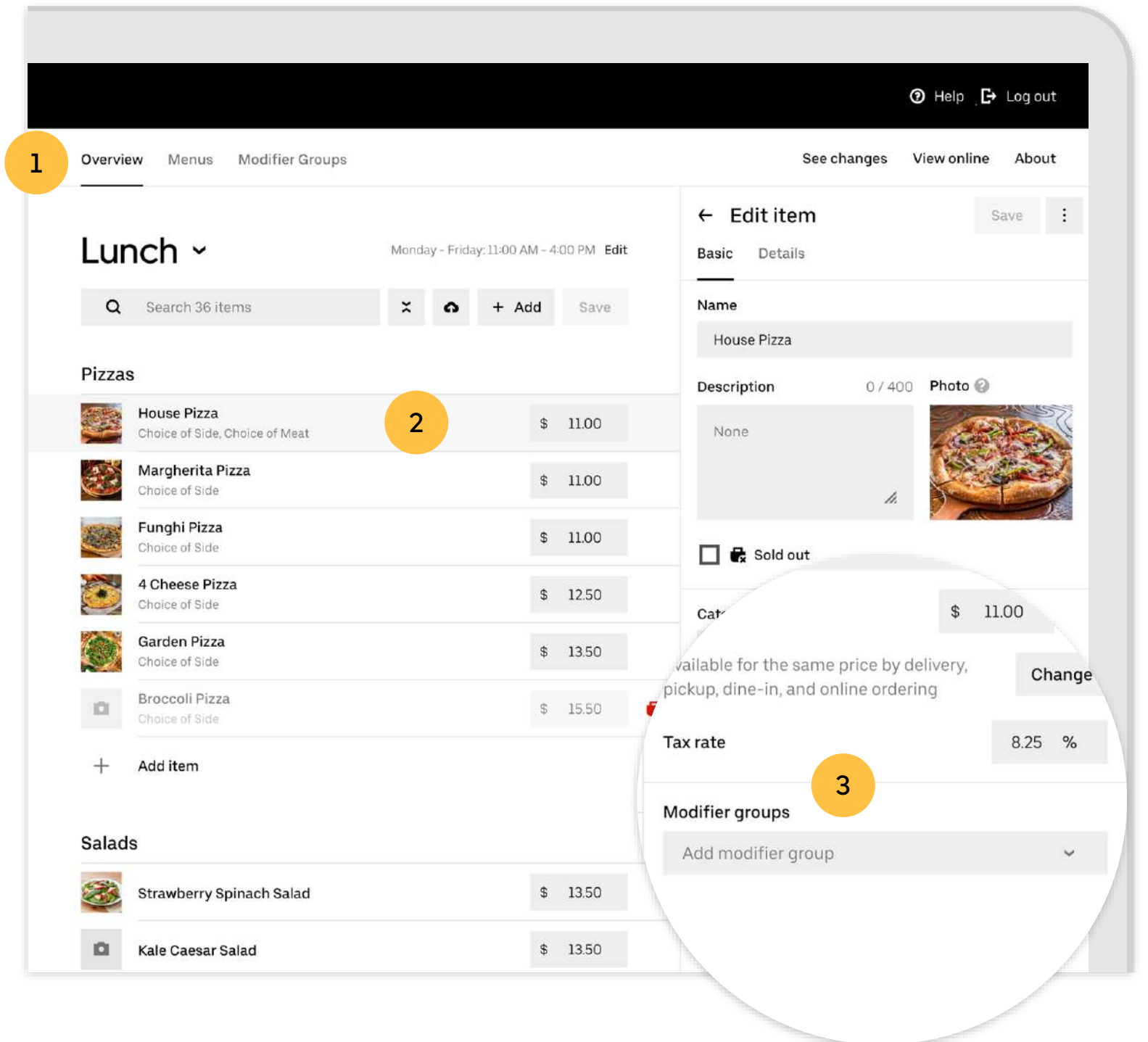
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Agregar o eliminar opciones de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)

Detalles de los artículos

Agrega o elimina un grupo de modificadores de un artículo

Para agregar o eliminar rápidamente un grupo de modificadores de un artículo, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el artículo que quieras para **agregar o eliminar un grupo de modificadores**. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 En la pestaña **Básico** del panel lateral, **desplázate hasta la sección Grupos de modificadores**.
- 4 Si el artículo aún no tiene un grupo de modificadores asociado, **ingresa el nombre del grupo de modificadores** en la barra de búsqueda. Si el artículo ya tiene al menos un grupo de modificadores, haz clic en el **signo +** y **escribe el nombre del grupo de modificadores** en la barra de búsqueda. **Haz clic en el grupo de modificadores elegido en los resultados de búsqueda** para agregarlo al artículo.
- 5 **Para eliminar un grupo de modificadores, haz clic en la X que aparece junto al nombre del grupo de modificadores** en la lista.
- 6 Haz clic en el botón negro **Guardar**.

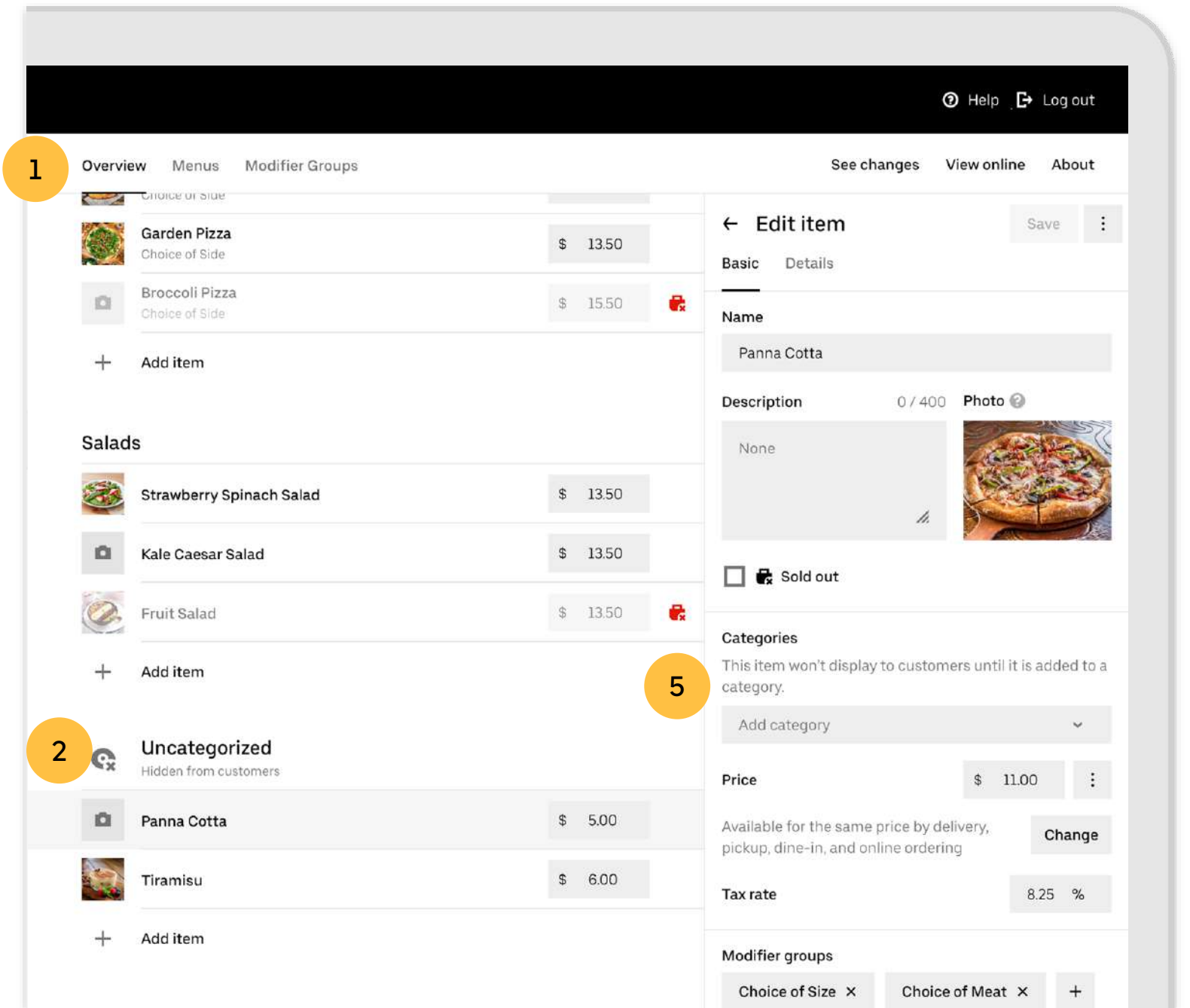


- > [Crear una categoría nueva](#)
- > [Cambiar el orden de las categorías](#)
- > [Consultar y actualizar una categoría existente](#)

Asigna una categoría a los artículos sin categorizar

Los clientes no podrán ver los artículos que no estén asignados al menos a una categoría. Para asignarles una categoría a estos artículos a fin de que se muestren en el menú, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Desplázate hasta la parte inferior de la lista del menú para **encontrar la sección Artículos sin categorizar**.
- 3 Haz clic en un artículo de la **lista Sin categorizar**.
- 4 Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 5 En la pestaña **Básico** del panel lateral, **desplázate hasta la sección Categorías**.
- 6 **Ingresa el nombre de la categoría en la barra de búsqueda** para agregarla. Haz clic en el **nombre en los resultados de búsqueda** para agregarla al artículo.
- 7 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



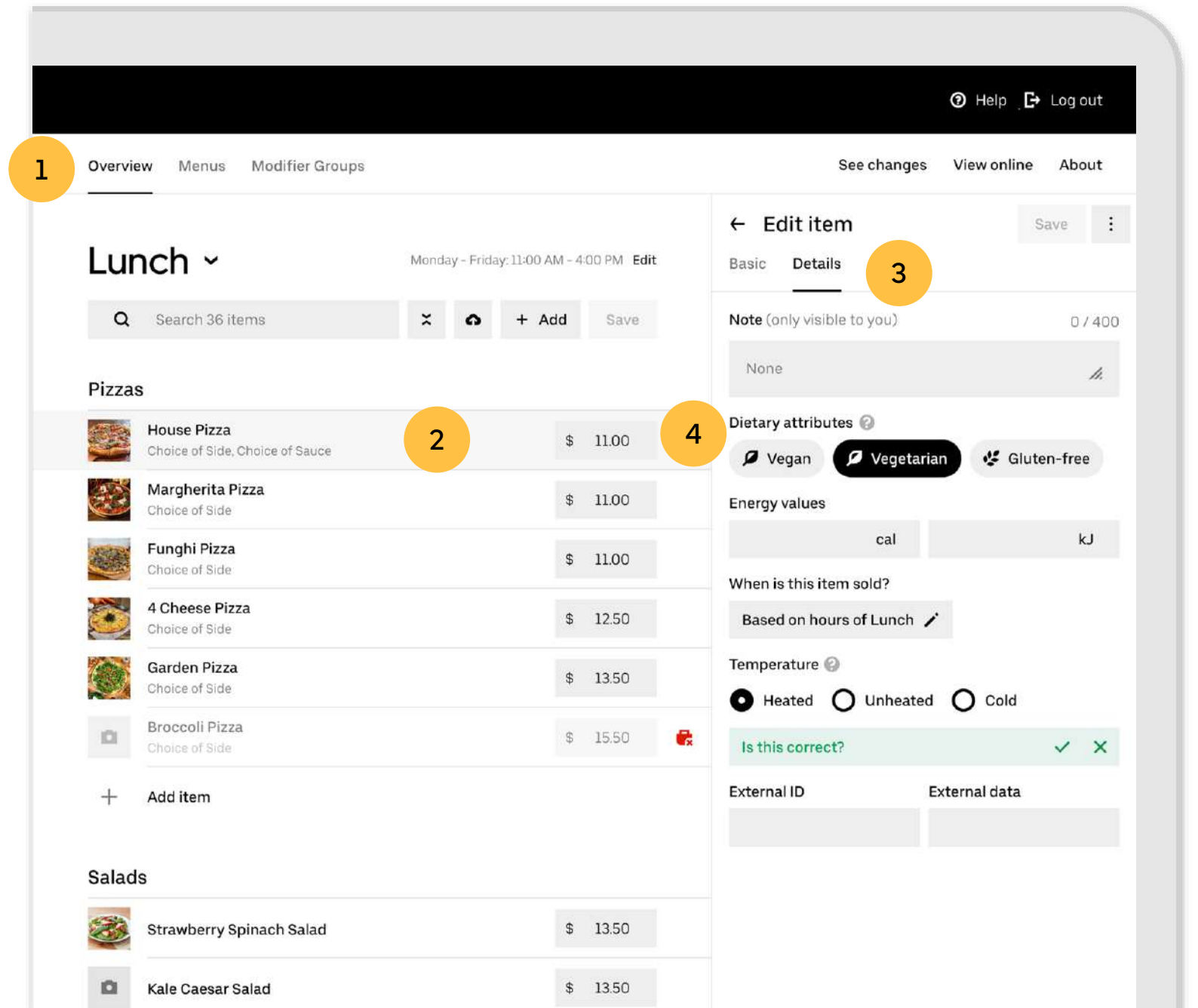
- > [Agregar el contenido calórico a un artículo](#)
- > [Establecer un horario personalizado para un artículo](#)
- > [Cambiar el precio de los artículos](#)

Detalles de los artículos

Agrega etiquetas de preferencias alimentarias a un artículo

Puedes etiquetar los artículos como vegetarianos, veganos o sin gluten para que los clientes con preferencias alimentarias puedan encontrarlos fácilmente en el menú. Para hacerlo, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el artículo al que quieres agregar las etiquetas de preferencias alimentarias. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 Haz clic en la pestaña **Detalles** del panel lateral.
- 4 Desplázate hasta la sección **Características alimentarias**.
- 5 Haz clic en los botones **Vegana, Vegetariana o Sin gluten**, según corresponda. Ten en cuenta que si seleccionas comida vegana, la opción Vegetariana se seleccionará de manera predeterminada.
- 6 Haz clic en el botón negro **Guardar**.

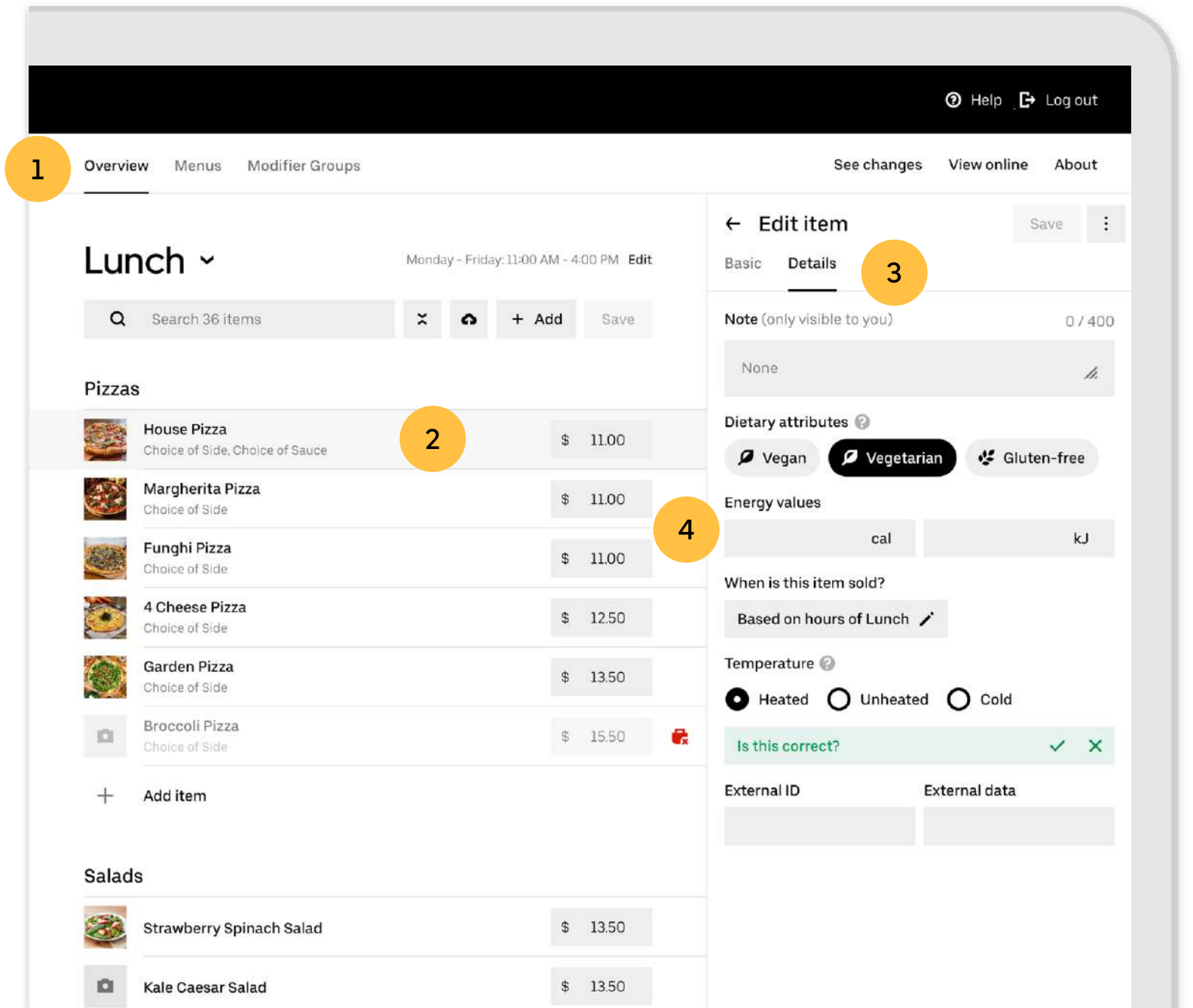


- > [Cambiar el precio de los artículos](#)
- > [Establecer un horario personalizado para un artículo](#)
- > [Agregar etiquetas alimentarias a un artículo](#)

Agrega el contenido calórico a un artículo

Para ofrecerles a los clientes información sobre las calorías a fin de ayudarlos a tomar decisiones fundamentadas, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el artículo al que quieres agregar información sobre las calorías. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 Haz clic en la pestaña **Detalles** del panel lateral.
- 4 Desplázate hasta la sección **Valor energético**. Ingresar las **calorías o kilojulios** en las casillas grises.
- 5 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



- > [Opciones de modificadores de precios](#)
- > [Aplicar precios específicos del menú](#)
- > [Actualizar el precio según el tipo de pedido](#)

Precios

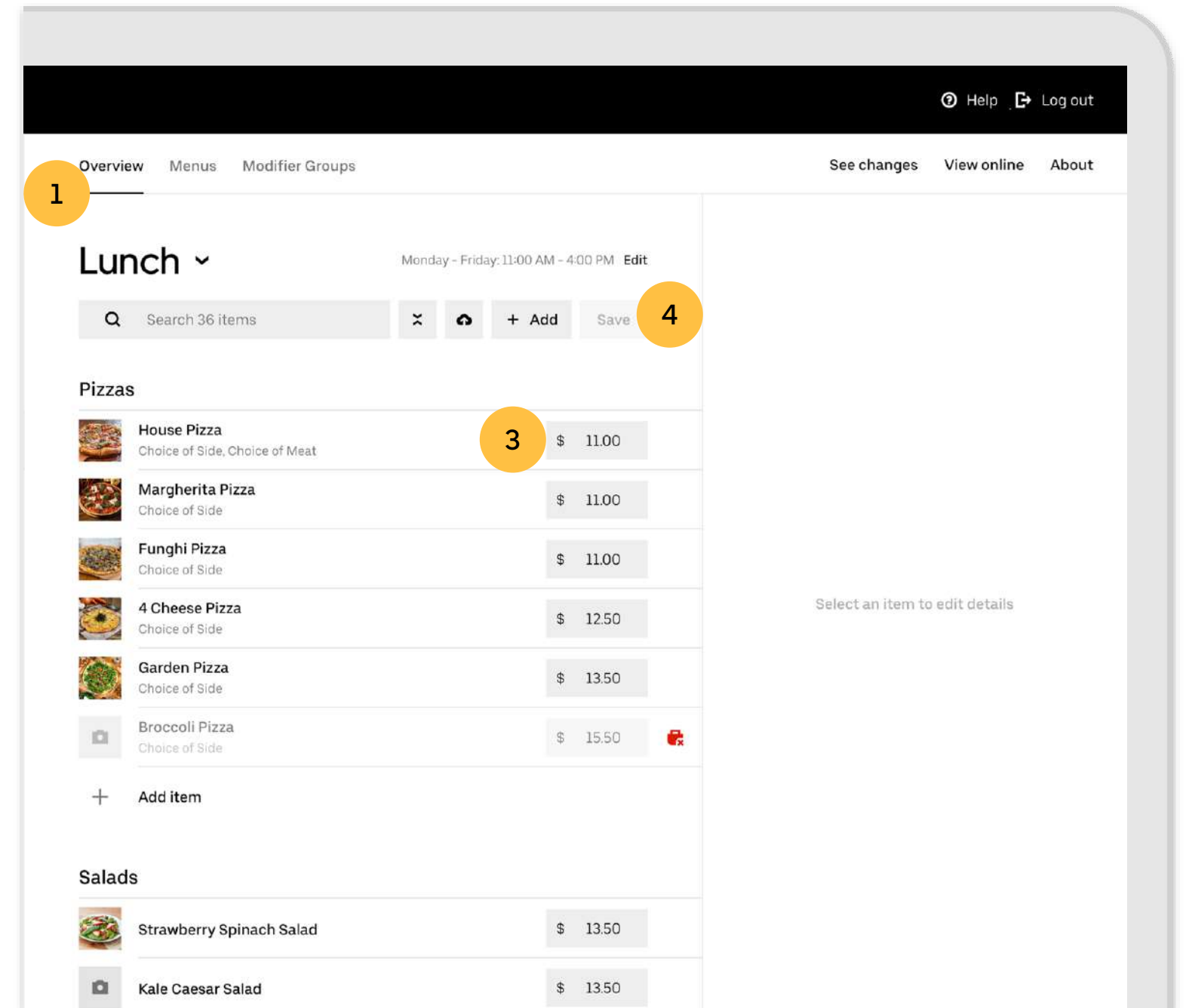
Cambia el precio

Puedes cambiar fácilmente el precio de los artículos cuando sea necesario. Puedes hacerlo de la siguiente manera:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 En la lista del menú, busca el **artículo** cuyo precio quieres cambiar.
- 3 **Actualiza el precio directamente en la casilla gris.** Si tu menú tiene varios precios para diferentes tipos de pedidos, actualiza el valor en cada columna por separado.
- 4 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



Si incrementas el precio en un porcentaje alto, es posible que veas una notificación emergente en la que se te pedirá que confirmes que el valor actualizado es correcto. En el caso de los artículos con precios extremadamente altos, es posible que debas contactar a soporte para cambiar el valor.



- › [Opciones de modificadores de precios](#)
- › [Aplicar precios específicos del menú](#)
- › [Cambiar el precio de los artículos](#)

Ofrece precios distintos para diferentes tipos de pedidos

Con Uber Eats puedes completar varios tipos de pedidos, como entregas a domicilio, pedidos para llevar y consumo en el restaurante.

De manera predeterminada los precios de los artículos serán los mismos para estos tipos de pedidos, que incluirán todos los platos disponibles en el menú.

Si quieres, puedes ajustar los precios y la disponibilidad de los artículos para cada tipo de pedido.

P. ej.: Puedes vender una hamburguesa a \$10 cuando se vende para llevar y a \$12 cuando se vende con entrega a domicilio. O puedes ofrecer latas de refrescos solo para pedidos con entrega a domicilio, pero no para llevar.

Continúa en la siguiente diapositiva. →

Temas relacionados

- › [Opciones de modificadores de precios](#)
- › [Aplicar precios específicos del menú](#)
- › [Cambiar el precio de los artículos](#)

Precios

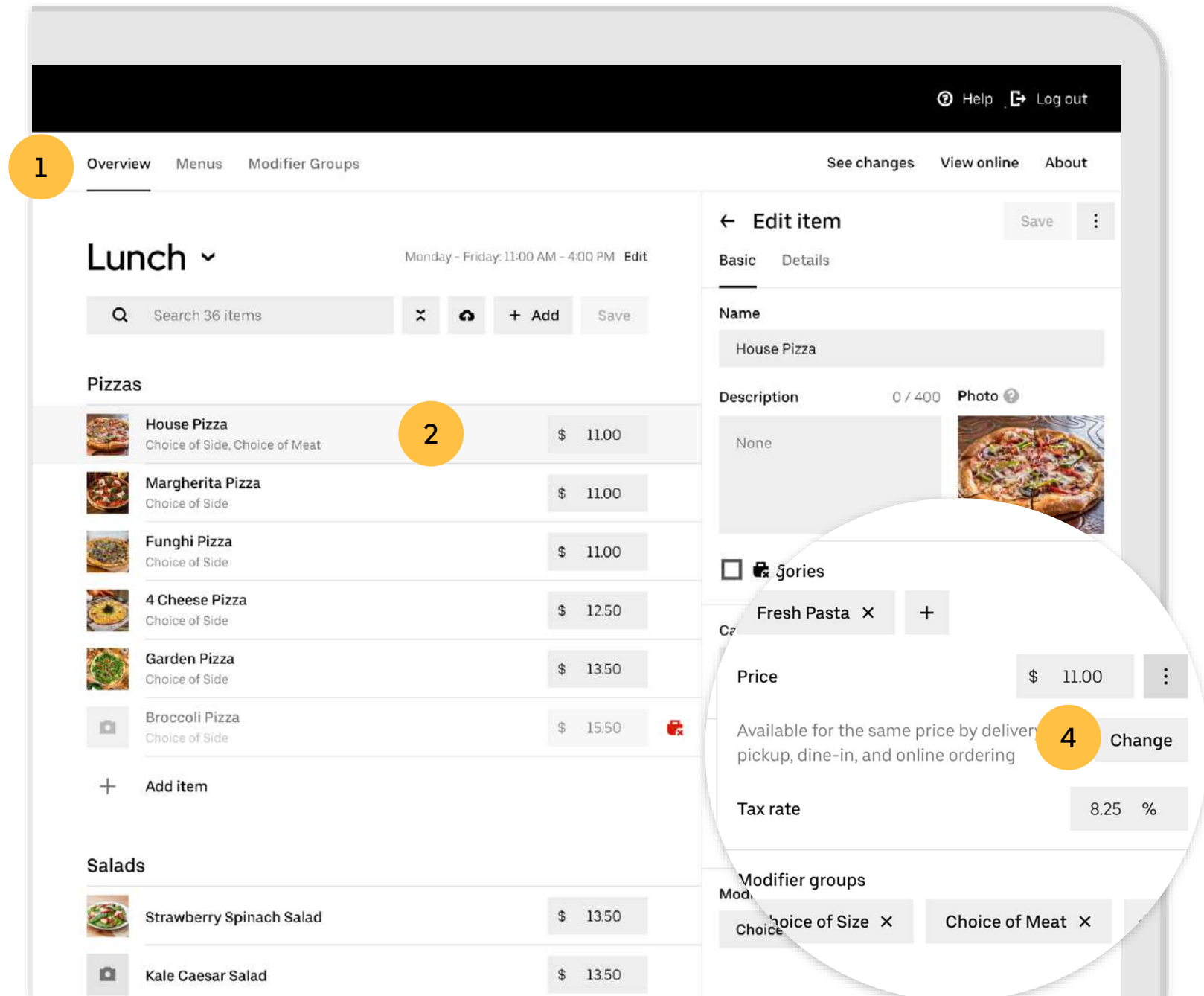
Ofrece precios distintos para diferentes tipos de pedidos

(continuación)

Para diferenciar los artículos y los precios según el tipo de pedido, realiza los siguientes pasos: primero debes registrarte para ofrecer varios tipos de pedidos en Uber Eats.

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el nombre de cualquier artículo de la lista del menú.
- 3 En la pestaña **Básico** del panel lateral, desplázate hasta la sección **Precios**.
- 4 Haz clic en el botón **Cambiar**.
- 5 Se abrirá una ventana emergente a través de la cual se te notificará que estás configurando tu menú para tener diferentes precios y disponibilidad de artículos según el tipo de pedido. Ten en cuenta que este cambio se aplicará a todos los artículos del menú (no solo al artículo que seleccionaste) y no se puede deshacer. Haz clic en **Activar** para continuar.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



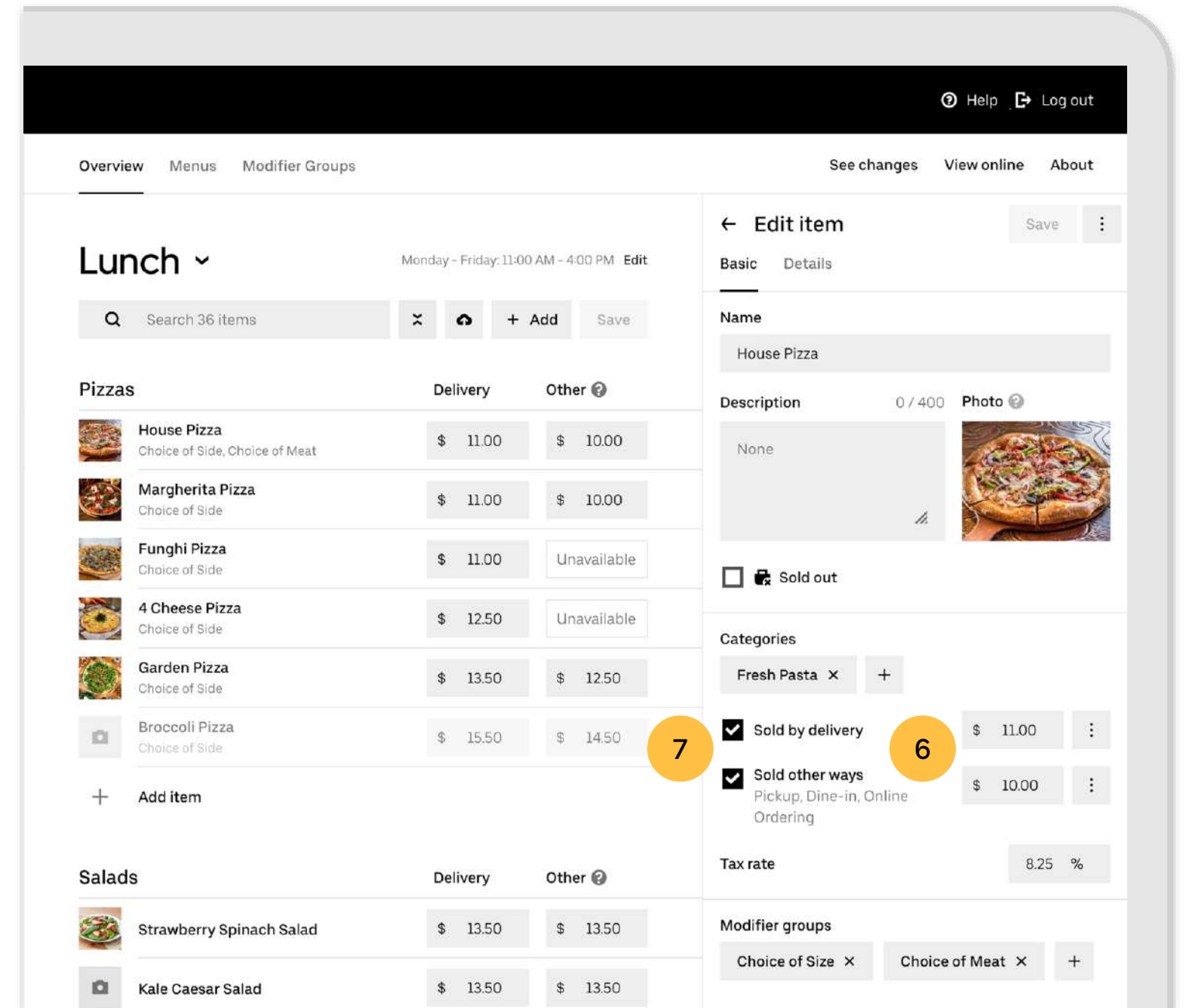
- > [Opciones de modificadores de precios](#)
- > [Aplicar precios específicos del menú](#)
- > [Cambiar el precio de los artículos](#)

Precios

Ofrece precios distintos para diferentes tipos de pedidos (continuación)

- 6 En la sección Precio, verás 2 casillas de precios: una para **Entrega** y otra para los **demás tipos de pedidos**. Ahora puedes cambiar los precios por separado para cada tipo de pedido en las casillas grises.
- 7 También verás casillas de verificación junto a cada tipo de pedido. Para que el artículo esté disponible para cada tipo de pedido, **marca la casilla de verificación correspondiente**. Si la desactivas, el artículo no estará disponible para un tipo de pedido en particular.
- 8 Haz clic en el botón negro **Guardar**.

En la lista del menú de la pestaña **Descripción general** del Creador de menús, ahora verás dos columnas de precios: una para **Entrega** y otra para los **demás tipos de pedidos**. Si seleccionas cualquier artículo, en la pestaña Básico del **panel lateral Editar artículo**, verás 2 casillas de precios y las casillas de verificación correspondientes.



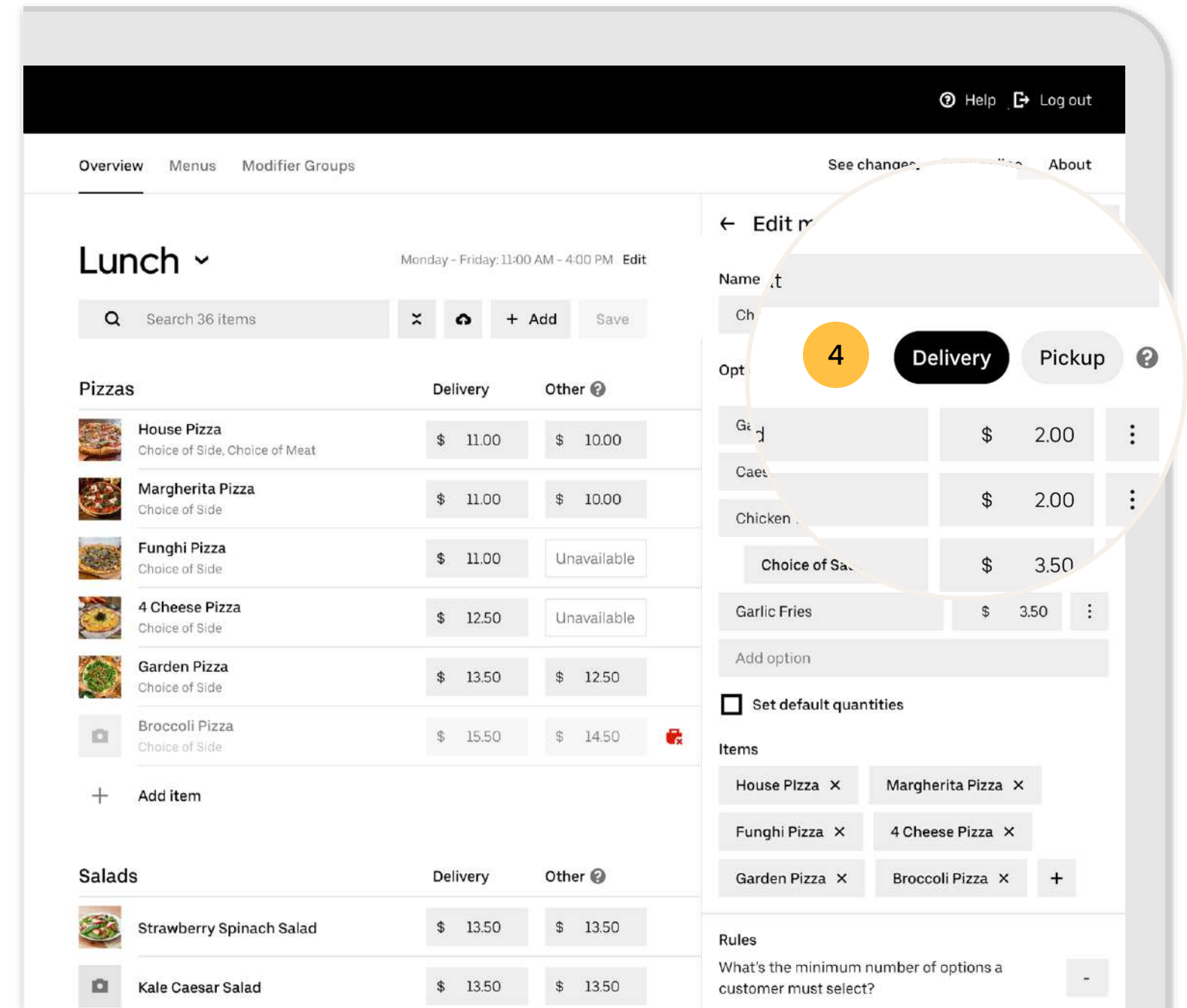
- > [Opciones de modificadores de precios](#)
- > [Aplicar precios específicos del menú](#)
- > [Cambiar el precio de los artículos](#)

Precios

Actualiza los precios de las opciones de modificadores según el tipo de pedido

Después de seguir [los pasos](#) para ofrecer precios distintos para diferentes tipos de pedidos, podrás actualizar los precios de las opciones de modificadores por separado para cada tipo de pedido.

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el nombre del grupo de modificadores cuyos precios quieres actualizar. Se abrirá el panel lateral **Editar grupo de modificadores**.
- 3 En la sección **Opciones**, verás 2 botones: uno para **Entrega** y otro para los **demás tipos de pedidos**.
- 4 Para actualizar los **precios de la opción del modificador para entregas a domicilio**, haz clic en el botón Entrega y actualiza los precios en las casillas grises.
- 5 Para actualizar los **precios de la opción del modificador para los demás tipos de pedidos**, haz clic en el botón Otro y actualiza los precios en las casillas grises.
- 6 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



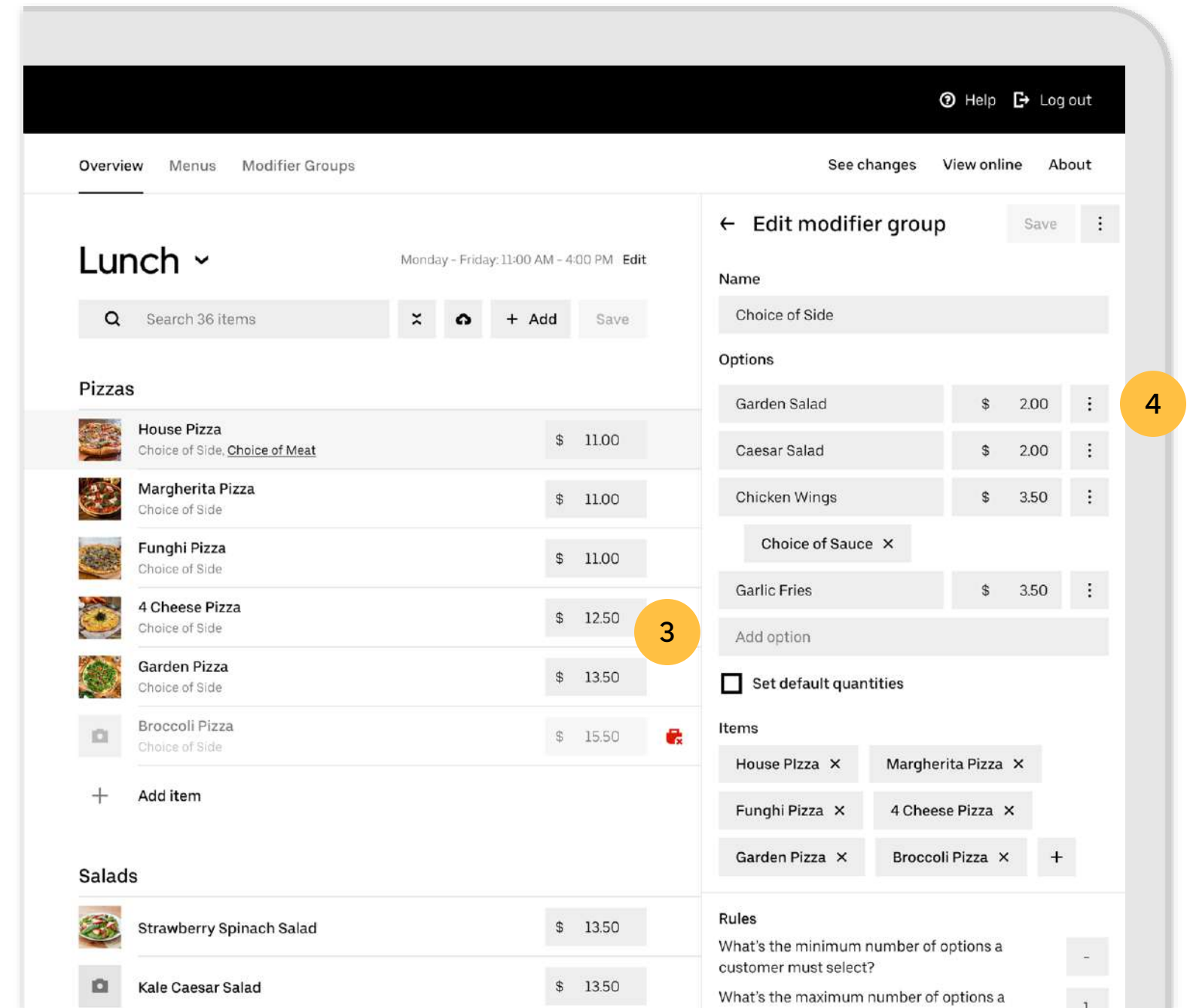
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Agregar o eliminar grupos de modificadores de un artículo](#)

Detalles del grupo de modificadores

Agrega o elimina opciones de modificadores de un grupo de modificadores

Las opciones de modificadores dentro de los grupos de modificadores son flexibles. Para agregar o eliminar opciones, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el nombre del grupo de modificadores al que quieres agregar o eliminar opciones. Se abrirá el panel lateral **Editar grupo de modificadores**.
- 3 Para agregar una nueva opción de modificador al grupo, en la **barra de búsqueda Agregar opción de modificadores**, ingresa el nombre de la opción de modificador que quieres agregar. Haz clic en el nombre de la opción de modificador en los resultados de búsqueda para agregarla al grupo. Una vez que esté agregada, ajusta el precio en la casilla gris si lo deseas.
- 4 Para eliminar una opción de modificador del grupo, haz clic en el **menú de navegación** junto al precio de ella. Selecciona Eliminar.
- 5 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



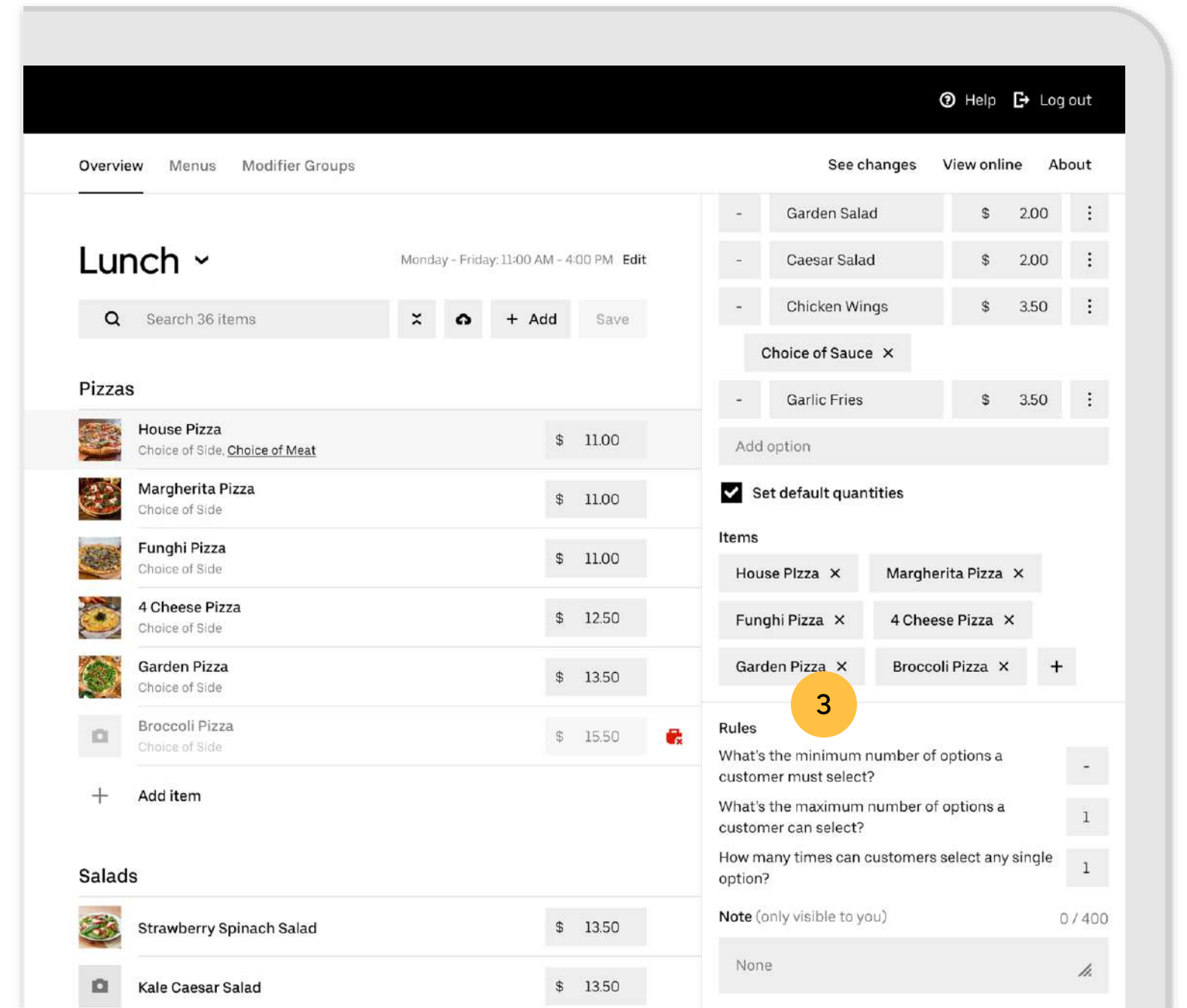
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Agregar o eliminar opciones de modificadores](#)
- > [Agregar o eliminar grupos de modificadores de un artículo](#)

Establece las reglas del grupo de modificadores

Los grupos de modificadores permiten a los clientes personalizar sus platos. Puedes establecer restricciones en los grupos de modificadores para administrar lo que pueden seleccionar los clientes.

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Haz clic en el nombre del grupo de modificadores en el que quieres establecer las reglas. Se abrirá el panel lateral **Editar grupo de modificadores**.
- 3 Desplázate hasta la sección Reglas. Se pueden establecer 3 reglas diferentes. **Coloca un número en la casilla gris para cada regla.** Ten en cuenta que la configuración de las reglas es opcional.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Agregar o eliminar opciones de modificadores](#)
- > [Agregar o eliminar grupos de modificadores de un artículo](#)

Establece las reglas del grupo de modificadores (continuación)

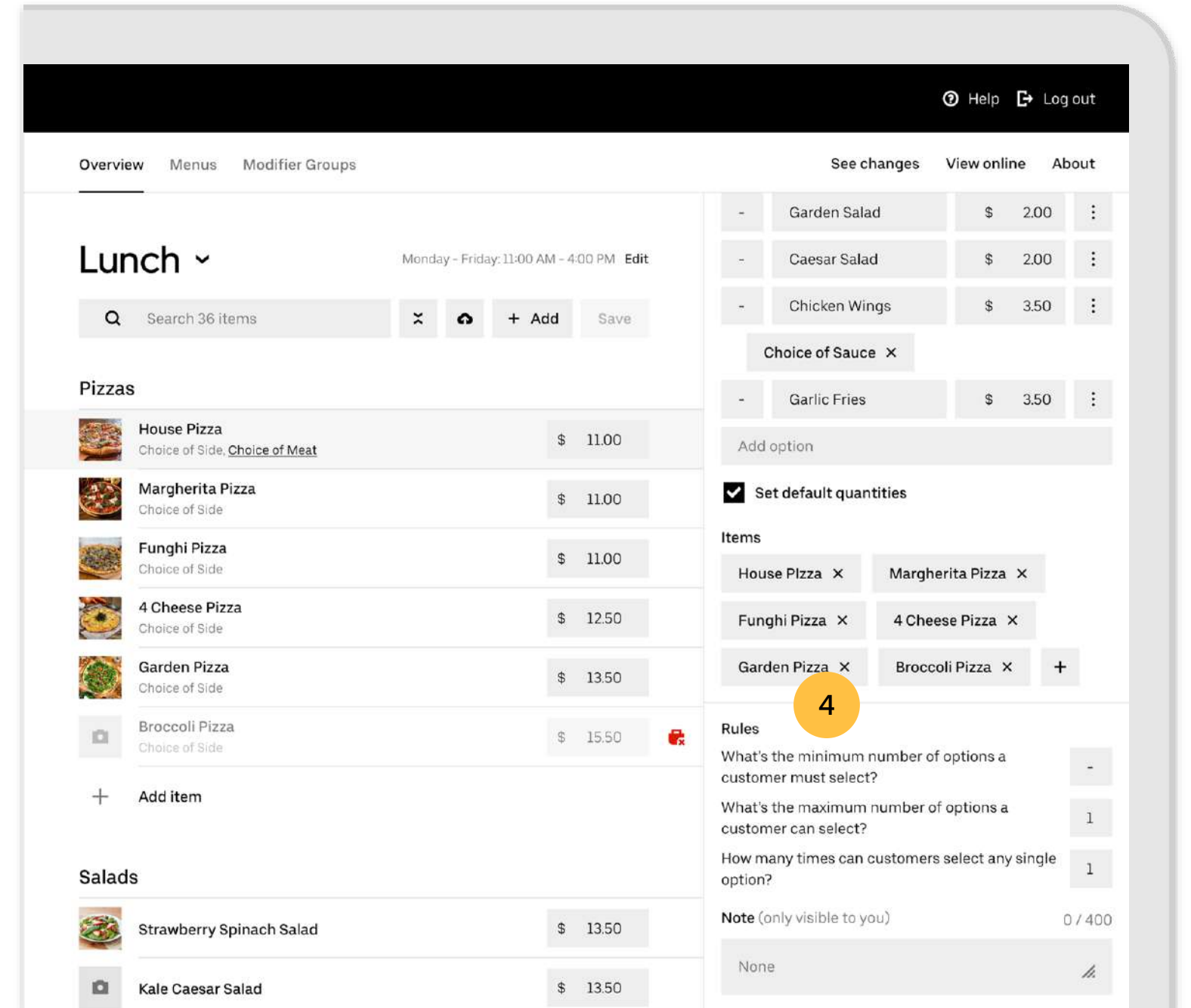
4 Establece las reglas que prefieras:

¿Cuál es la cantidad mínima de opciones que debe seleccionar el cliente? P. ej., si una ensalada incluye 2 ingredientes de manera predeterminada, ingresa 2 para esta regla.

¿Cuál es la cantidad máxima de opciones que puede seleccionar el cliente? P. ej., si una pizza puede tener un máximo de 5 ingredientes, ingresa 5 para esta regla.

¿Cuántas veces pueden seleccionar los clientes cada artículo? P. ej., si los clientes solo pueden seleccionar 1 guarnición de cada tipo para acompañar el plato principal, ingresa 1 para esta regla.

5 Haz clic en el botón negro **Guardar**.

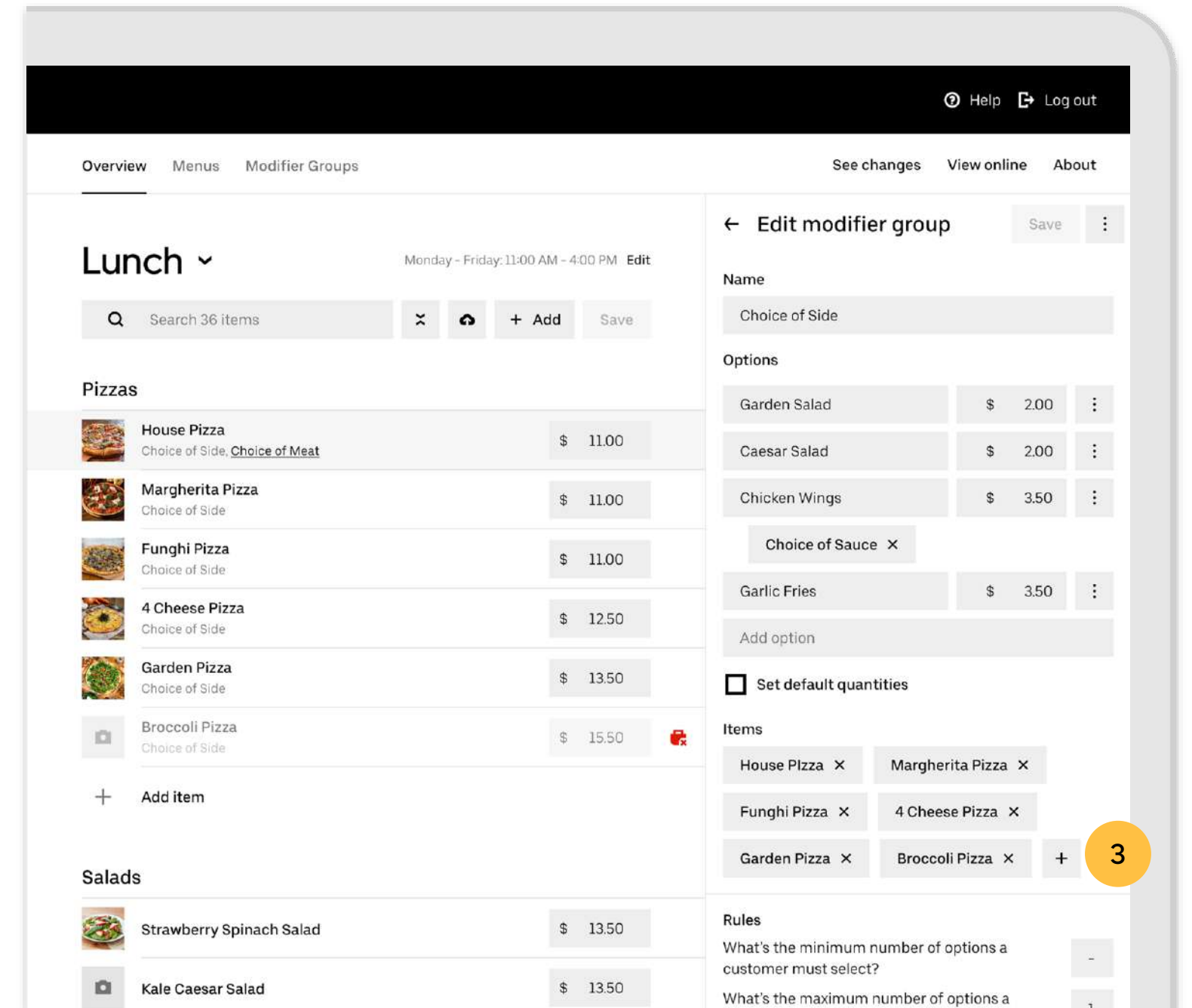


- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Agregar o eliminar opciones de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)

Asigna un grupo de modificadores a varios artículos a la vez

Muchos artículos del menú de Uber Eats pueden compartir el mismo grupo de modificadores. Solo necesitas crear el grupo de modificadores una vez. Para adjuntarlo rápidamente a varios artículos, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 **Haz clic en el nombre del grupo de modificadores** que quieres asociar a varios artículos. Se abrirá el panel lateral **Editar grupo modificador**.
- 3 En la sección Artículos, **haz clic en el signo +**.
- 4 En la barra de búsqueda, **ingresa el nombre del artículo** que quieres asociar al grupo de modificadores.
- 5 En los resultados de búsqueda, **haz clic en el nombre del artículo para agregarlo**. Repite la búsqueda de todos los artículos que quieras asociar al grupo de modificadores.
- 6 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



4 Usar la configuración avanzada

Ofrece a los clientes mayor flexibilidad



Opciones de modificadores de precios

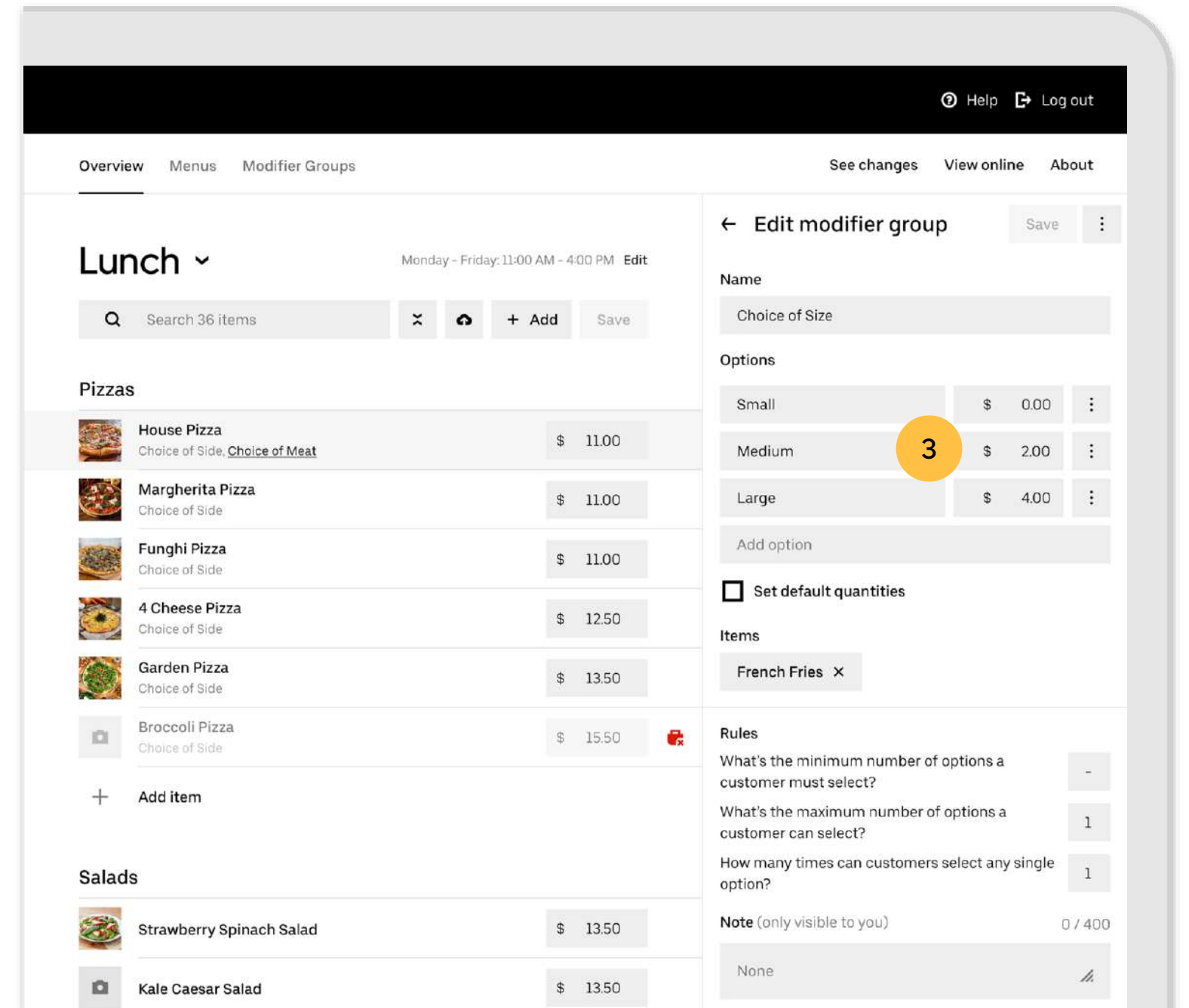
Si una opción de modificador tiene un precio, ese monto se suma al valor del artículo al que está vinculada. Para asegurarte de que el precio que pagan los clientes siempre sea preciso, fija el valor de los artículos y de las opciones de modificadores correctamente.

Considera el siguiente ejemplo. Supongamos que vendes papas fritas y vienen en 3 tamaños, cada uno con diferentes precios: pequeñas a \$5, medianas a \$7 y grandes a \$9.

Realiza los siguientes pasos y fija el precio correcto para los artículos de diferentes tamaños:

- 1 Crea un **artículo** llamado **Papas fritas**. Fija el precio de este artículo en \$5, que es el valor del tamaño más pequeño.
- 2 Crea un **grupo de modificadores** llamado **Tamaño**. **Agrega Pequeño, Mediano y Grande** como opciones de modificadores en el grupo.
- 3 Al **fijar el precio de las opciones de modificadores**, establece los valores como un **monto adicional** que se sumará al precio base de \$5 de las papas fritas pequeñas: Pequeño \$0, Mediano \$2 y Grande \$4.
- 4 **Vincula el grupo de modificadores Tamaño** al artículo Papas fritas.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



Temas relacionados

- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Vincular un grupo de modificadores a un artículo](#)

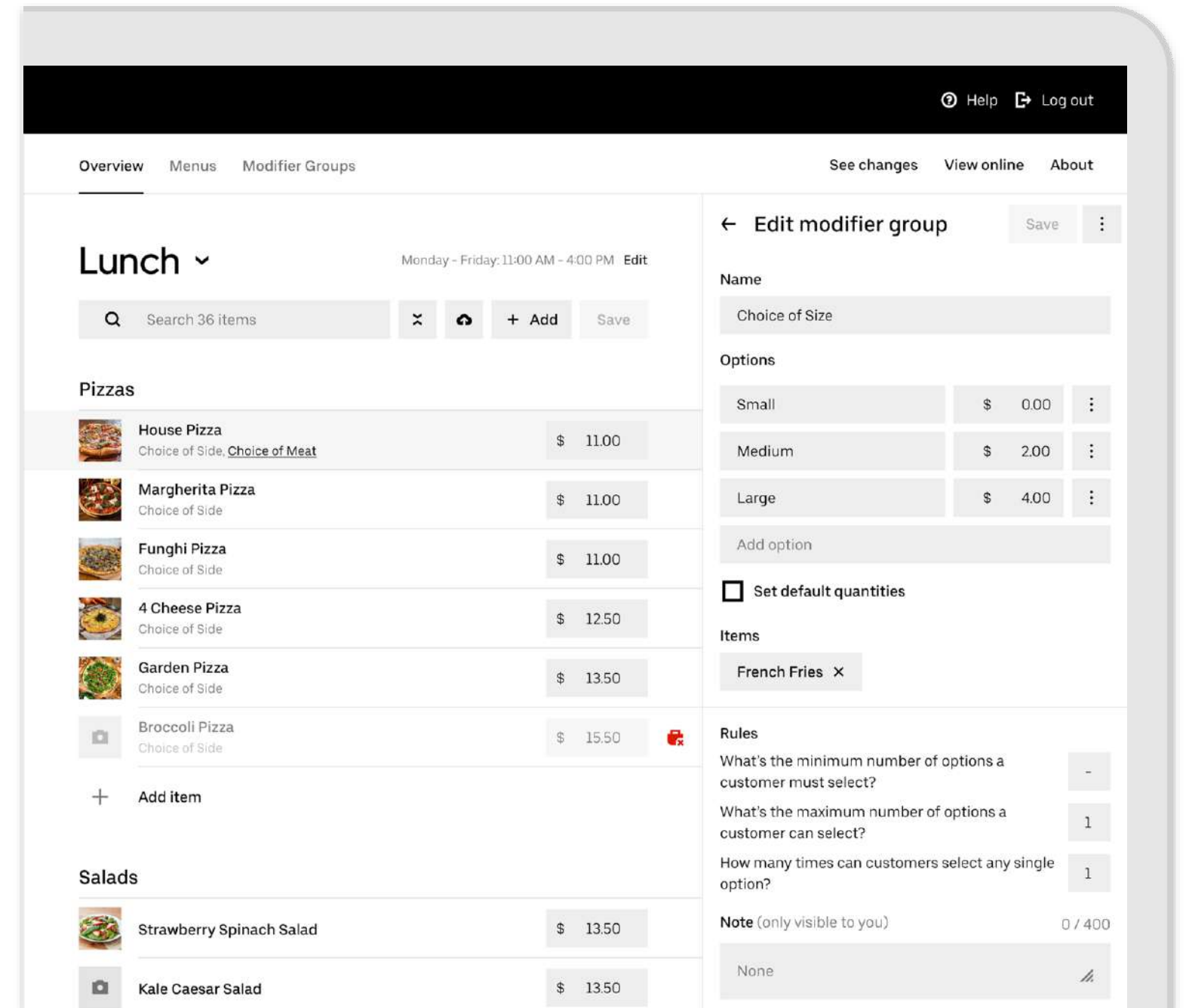
- > [Cambiar el precio de los artículos](#)
- > [Aplicar precios específicos del menú](#)
- > [Actualizar el precio según el tipo de pedido](#)

Opciones de modificadores de precios (continuación)

Al establecer los precios de las opciones de modificadores de esta manera, puedes asegurarte de que los clientes paguen el monto total correcto por cada artículo.

El cálculo del precio de los artículos funciona de la siguiente manera:

- Si los clientes seleccionan **Pequeño** en el grupo de modificadores, pagarán \$5 en total (es decir, \$5 por el artículo más \$0 por la opción de modificador Pequeño).
- Si seleccionan **Mediano**, pagarán \$7 en total (es decir, \$5 por el artículo más \$2 por el modificador Mediano).
- Si seleccionan **Grande** pagarán \$9 en total (es decir, \$5 por el artículo más \$4 por la opción de modificador Grande).



Aplica precios específicos del menú

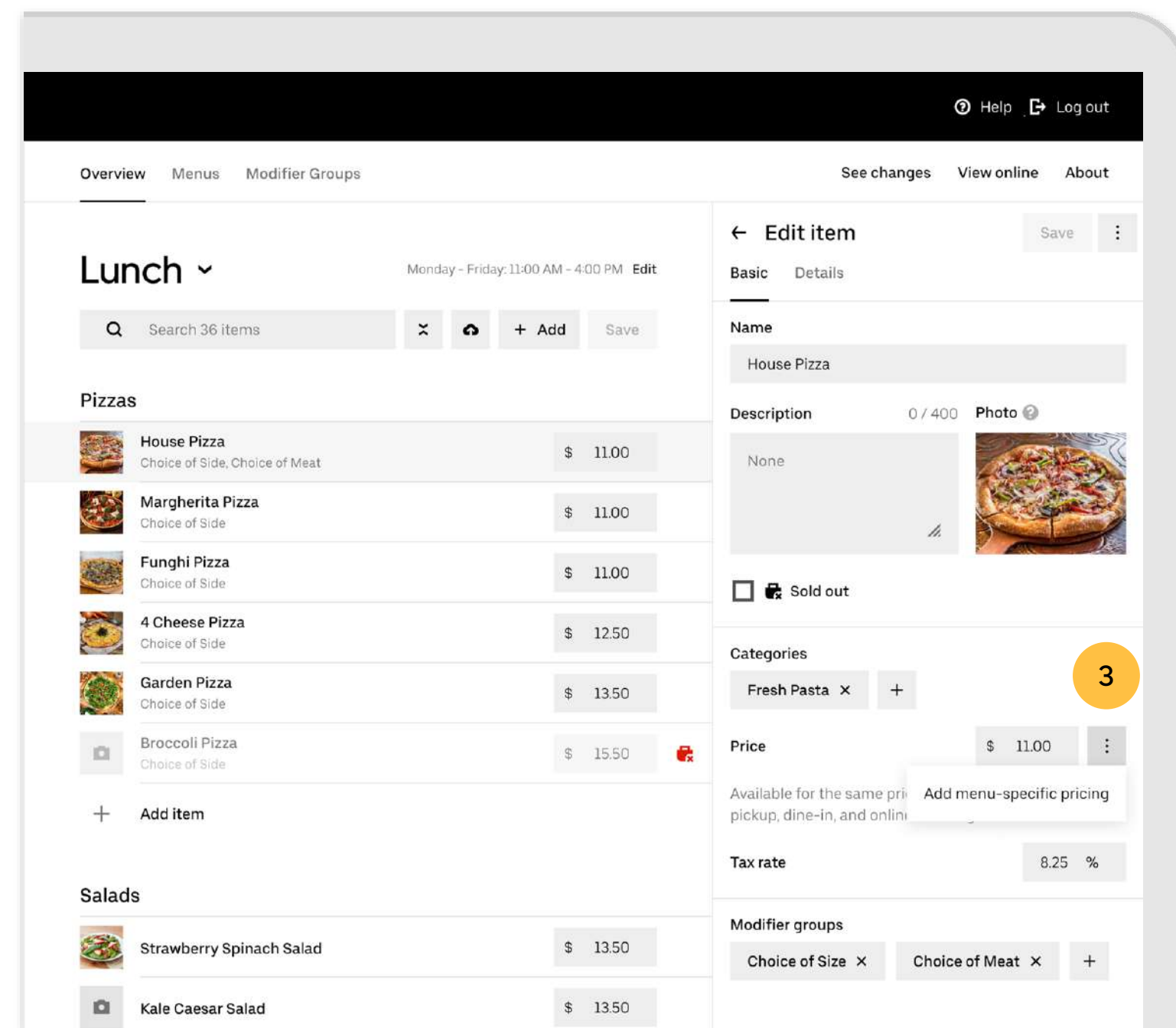
De manera predeterminada el artículo se venderá siempre al mismo precio sin importar el menú al que esté vinculado. A veces quieres que un artículo tenga un precio diferente según el menú en el que esté incluido.

P. ej.: Si ofreces un artículo llamado Pasta Alfredo que se vende en los menús del almuerzo y de la cena, puedes fijar un precio de \$10 cuando se venda para el almuerzo porque es una porción más pequeña, mientras que el precio de venta para la cena puede ser de \$12 porque es una porción de tamaño completo.

Para aplicar precios específicos del menú, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la pestaña **Descripción general** del Creador de menús.
- 2 Selecciona el **artículo** para el que quieres configurar el precio específico del menú. Se abrirá el **panel lateral Editar artículo**.
- 3 En la **sección Precios**, haz clic en el botón del menú de **navegación** junto a la casilla de precios gris y **selecciona Agregar precios específicos del menú**.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



Temas relacionados

- > [Cambiar el precio de los artículos](#)
- > [Opciones de modificadores de precios](#)
- > [Actualizar el precio según el tipo de pedido](#)

Temas relacionados

- > [Cambiar el precio de los artículos](#)
- > [Opciones de modificadores de precios](#)
- > [Actualizar el precio según el tipo de pedido](#)

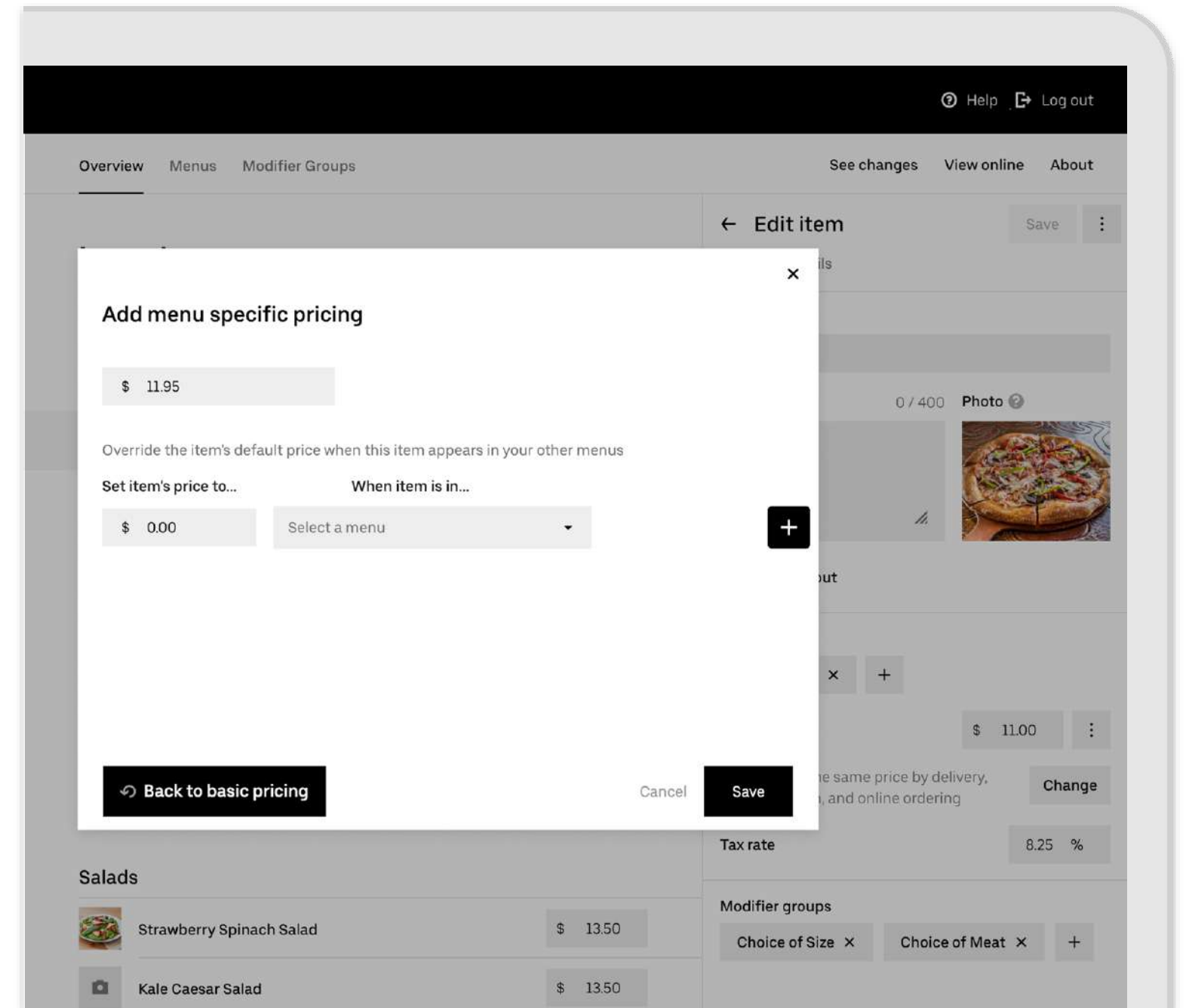
Configuración avanzada de precios

Aplica precios específicos del menú

(continuación)

Para aplicar precios específicos del menú, realiza los siguientes pasos:

- 4 Aparecerá una ventana emergente. El primer valor que aparece en la parte superior es el precio predeterminado del artículo. **Usa las columnas debajo del precio predeterminado para indicar los diferentes precios de cada menú.** Si no configuras un precio para un determinado menú, se usará el valor predeterminado.
- 5 En la columna **Establecer el precio del artículo en**, ingresa el precio personalizado en la casilla gris. En la columna **Cuando el artículo está en**, usa el menú desplegable para **seleccionar el menú** al que se aplicará el precio. **Repite los pasos para todos los menús.**
- 6 Haz clic en **Guardar** en el cuadro emergente.
- 7 Haz clic en el botón negro **Guardar** en el panel lateral.



Agrega un grupo de modificadores anidados

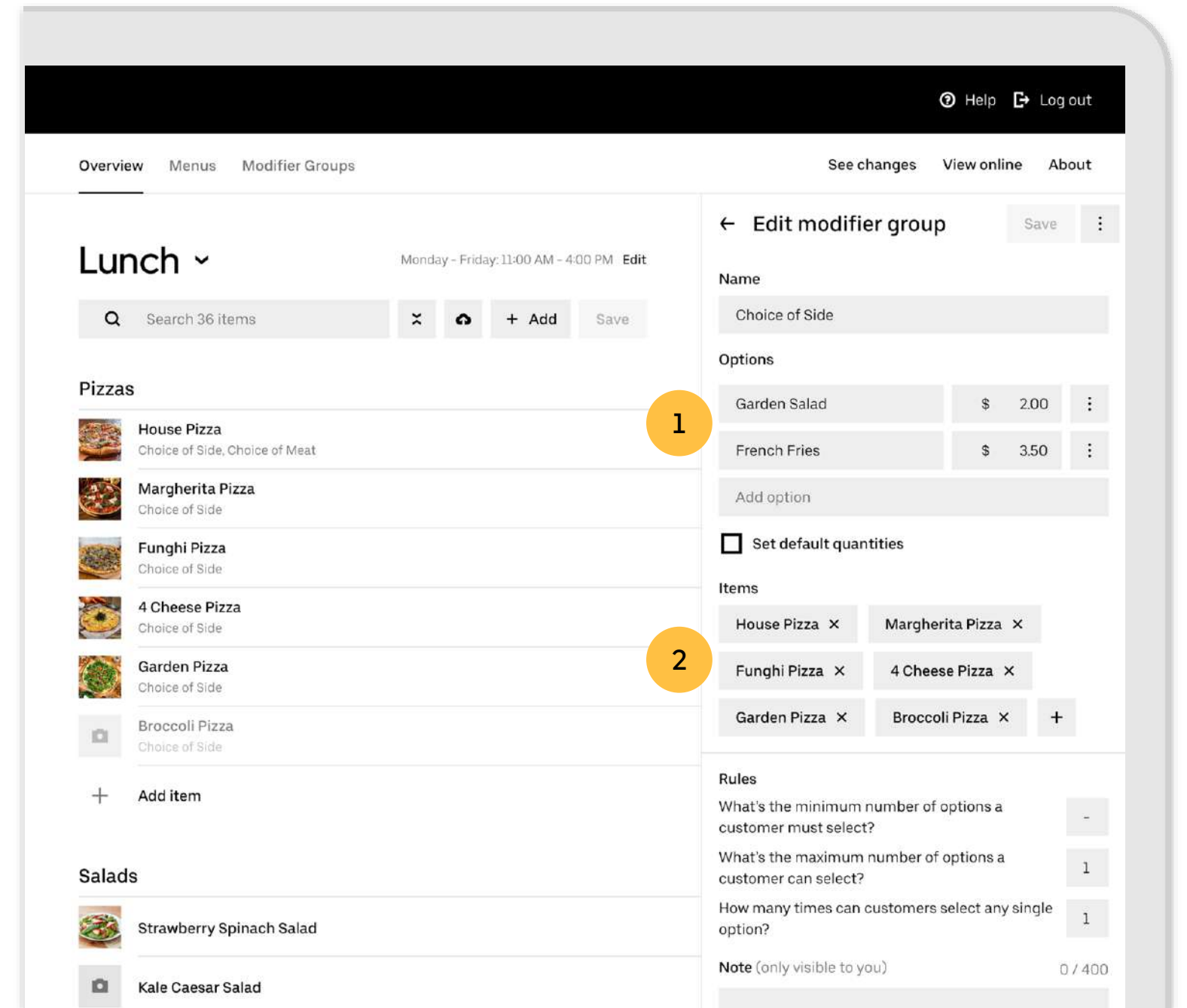
Puedes ofrecer opciones adicionales para un artículo del menú, según la opción de modificación que seleccione el cliente. Algunos artículos pueden requerir personalizaciones de varios niveles, que puedes crear con grupos de modificadores anidados.

P. ej.: Puedes vender pizzas con el grupo de modificadores **Guarnición** adjunto, que incluye opciones de papas fritas y ensalada. Si el cliente elige ensalada, ofrécele mostaza italiana o mostaza con miel como aderezos.

Para agregar un grupo de modificadores anidado, realiza los siguientes pasos (según el ejemplo anterior):

- 1 Crea el **grupo de modificadores Guarnición** con papas fritas y ensalada como Opciones de modificadores.
- 2 **Agrega el grupo de modificadores Guarnición** a los artículos de pizza.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



Temas relacionados

- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Vincular un grupo de modificadores a un artículo](#)

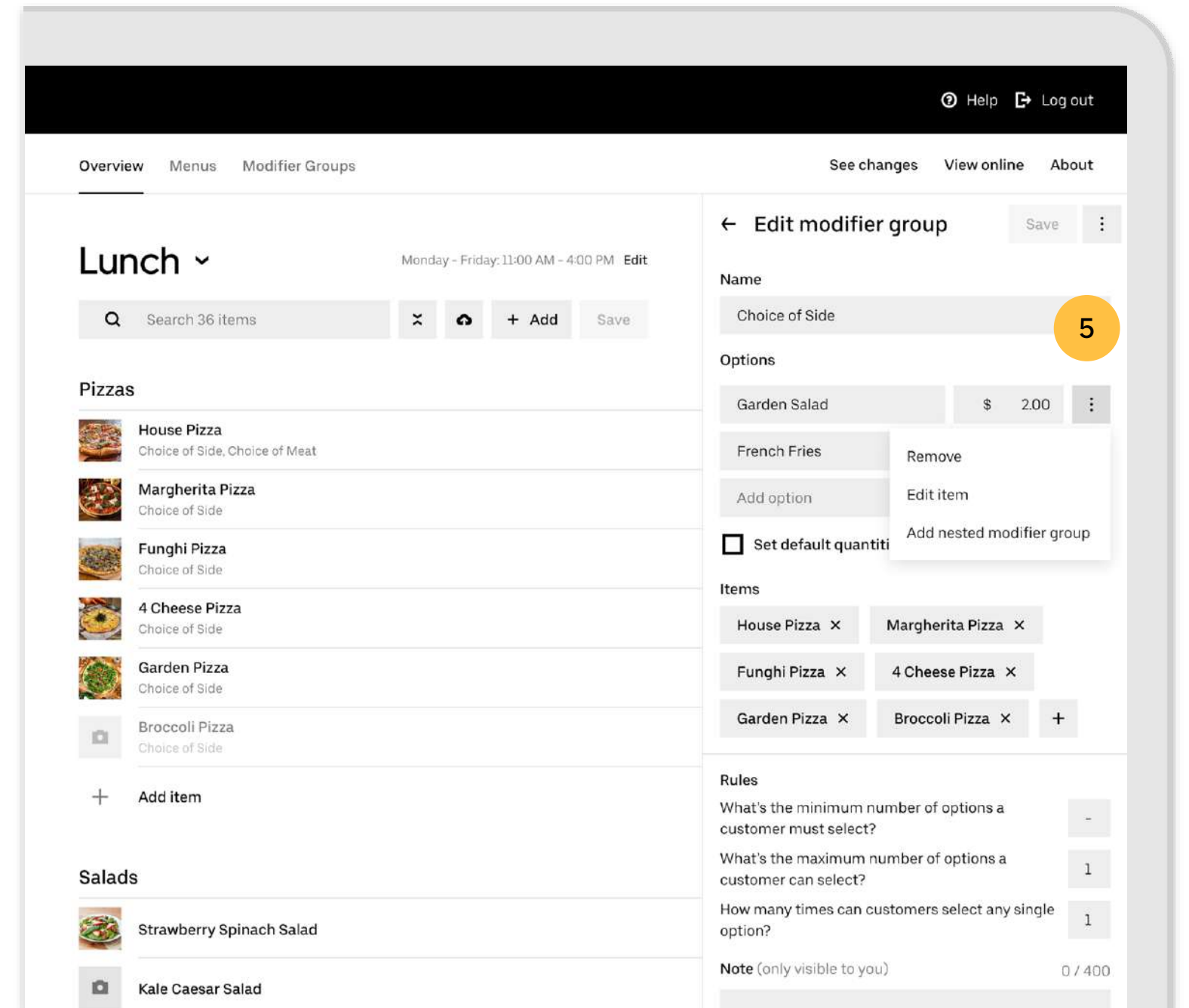
Agrega un grupo de modificadores anidados (continuación)

- 3 Crea otro **grupo de modificadores** llamado Elección de aderezo para ensaladas con mostaza italiana y mostaza con miel como opciones de modificadores.
- 4 Abre el **grupo de modificadores Guarnición**.
- 5 Haz clic en el **botón del menú de navegación** junto a la opción del modificador Ensalada. Selecciona **Agregar grupo de modificadores anidado**.

Continúa en la siguiente diapositiva. →

Temas relacionados

- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Vincular un grupo de modificadores a un artículo](#)



Agrega un grupo de modificadores anidados (continuación)

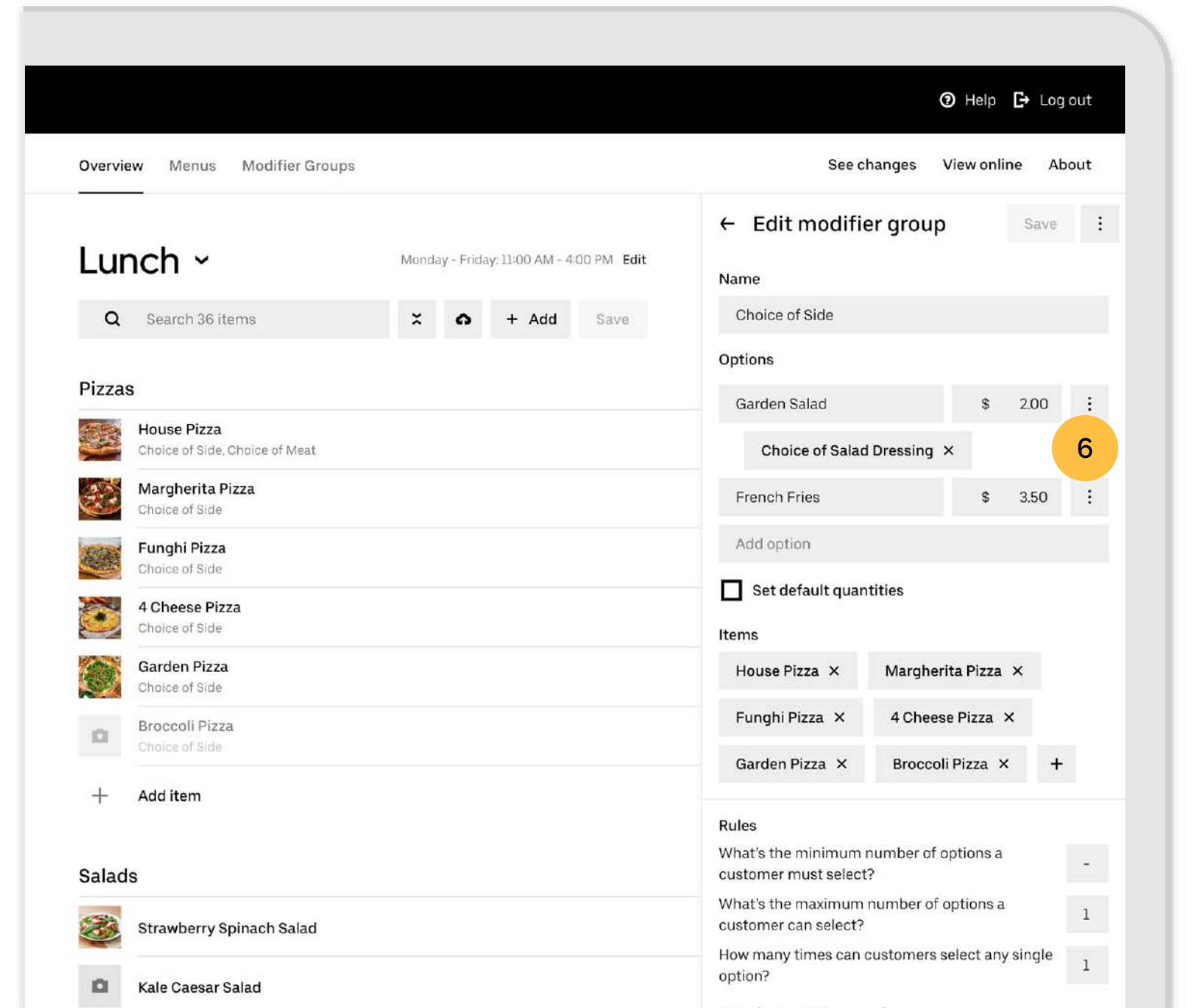
6 En la **barra de búsqueda Agregar grupo de modificadores**, ingresa y selecciona Elección de aderezo para ensaladas. El grupo de modificadores de aderezos para ensaladas aparecerá debajo de la opción Ensalada.

7 Haz clic en el botón negro **Guardar**.

En este ejemplo un grupo de modificadores está anidado debajo del primer nivel de grupos de modificadores. Si lo deseas, puedes agregar hasta 5 capas de grupos de modificadores adicionales debajo de la primera. Para hacerlo sigue los mismos pasos descritos anteriormente.

Temas relacionados

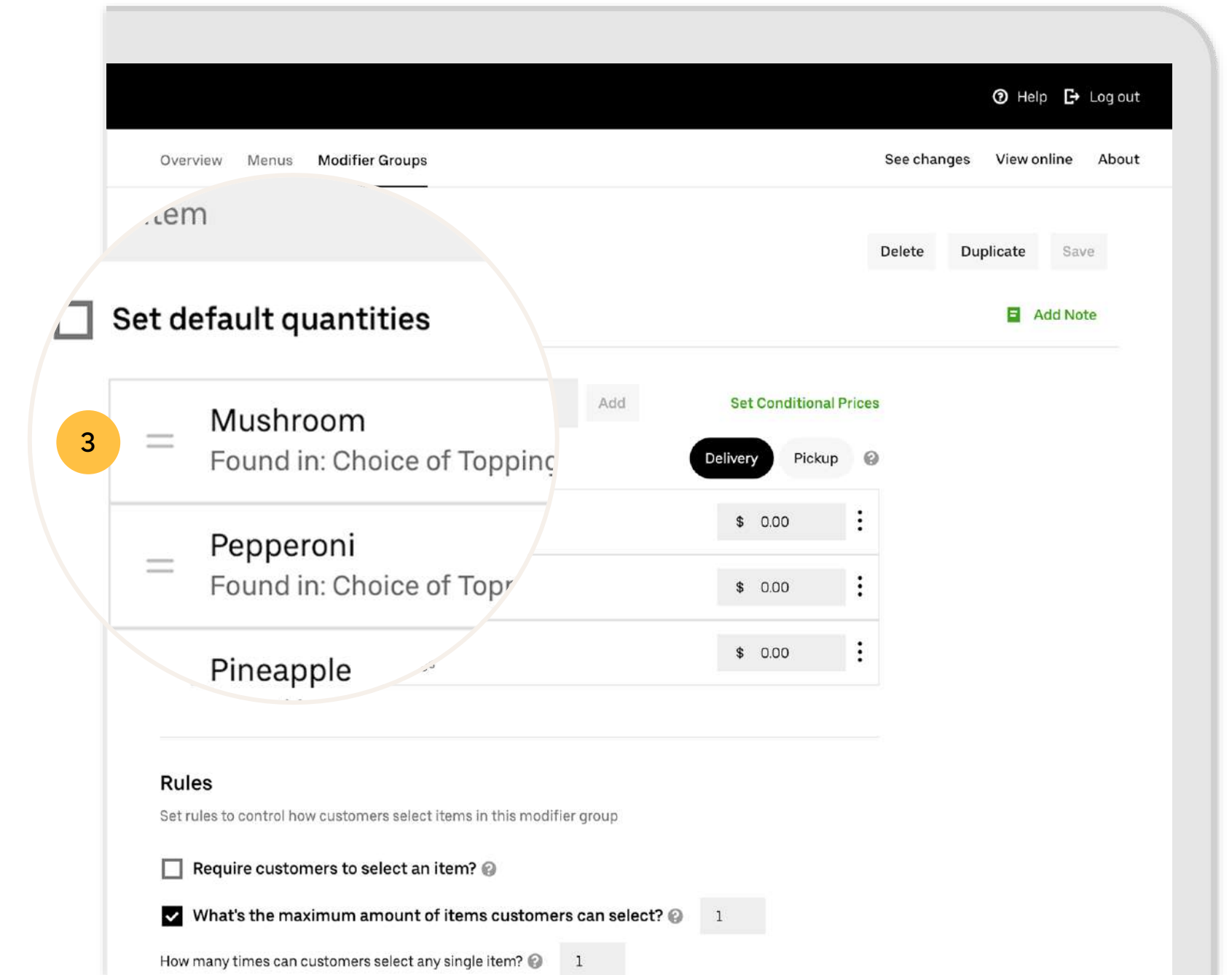
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Vincular un grupo de modificadores a un artículo](#)



Organiza las opciones de modificadores

Según sea necesario, puedes reorganizar fácilmente el orden de las opciones de modificadores de un grupo. Para hacerlo, realiza los siguientes pasos:

- 1 Navega hasta la **pestaña Grupos de modificadores** del Creador de menús.
- 2 Selecciona el **grupo de modificadores** que quieres actualizar.
- 3 Selecciona, mantén presionado y arrastra el **símbolo de 2 líneas** a la izquierda del nombre de cualquier opción de modificador para reorganizar el orden en el grupo. Al seleccionar y mantener presionadas las 2 líneas, arrastra la entidad hacia arriba o hacia abajo para cambiar su posición.
- 4 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



Temas relacionados

- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Opciones de modificadores de precios](#)
- > [Agregar o eliminar grupos de modificadores de un artículo](#)

Establece cantidades predeterminadas para los grupos de modificadores

Para algunos artículos es posible preseleccionar la cantidad de opciones de modificadores que se pueden elegir. Considera hacer esto para ahorrarles tiempo a los clientes, indicar la preparación estándar de un artículo o recomendar combinaciones.

P. ej.: Puedes ofrecer un sándwich de pavo que se puede personalizar con un grupo de modificadores Ingredientes. De manera predeterminada el sándwich incluye lechuga y tomate como ingredientes, pero los clientes también pueden agregar mayonesa, pimientos o queso.

En este caso puedes preseleccionar las opciones de modificadores Lechuga y Tomate en el grupo de modificadores Ingredientes para indicar la preparación predeterminada. A partir de allí, los clientes pueden agregar o eliminar ingredientes adicionales según lo prefieran.

Continúa en la siguiente diapositiva. →

Temas relacionados

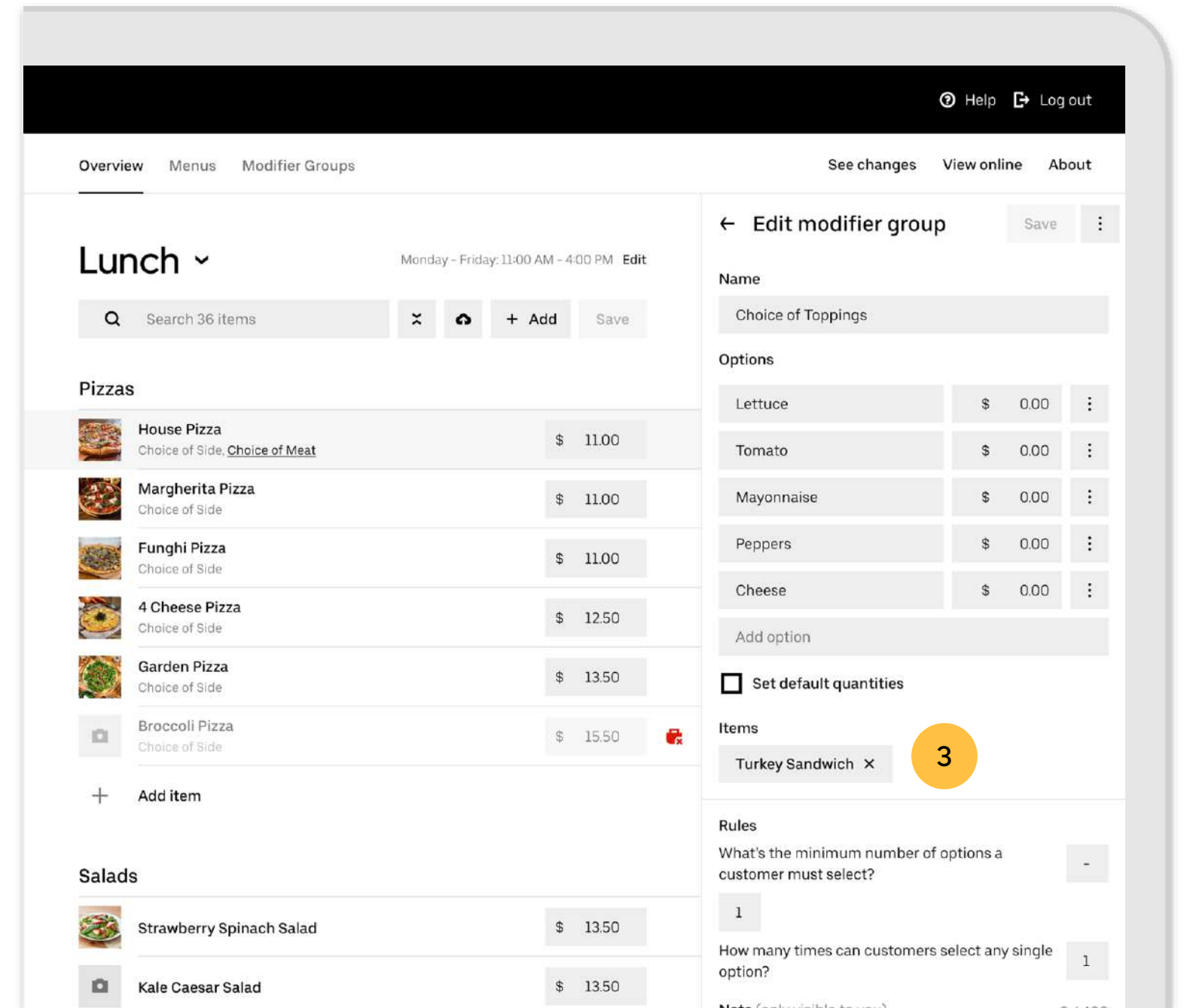
- › [Crear un grupo de modificadores](#)
- › [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- › [Agregar o eliminar grupos de modificadores de un artículo](#)

Establece cantidades predeterminadas para los grupos de modificadores (continuación)

Para establecer cantidades predeterminadas para los grupos de modificadores, realiza los siguientes pasos (según el ejemplo del sándwich de pavo):

- 1 Crea el **artículo** Sándwich de pavo. En la descripción del sándwich, indica que viene con lechuga y tomate.
- 2 Crea el **grupo de modificadores Ingredientes** y agrega Lechuga, Tomate, Mayonesa, Pimientos y Queso como opciones de modificadores.
- 3 Asocia el **grupo de modificadores Ingredientes** al artículo Sándwich de pavo.
- 4 Navega hasta la **pestaña Descripción general** del Creador de menús.
- 5 Busca el **artículo** Sándwich de pavo en la lista del menú y haz clic en el grupo de modificadores Ingredientes.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



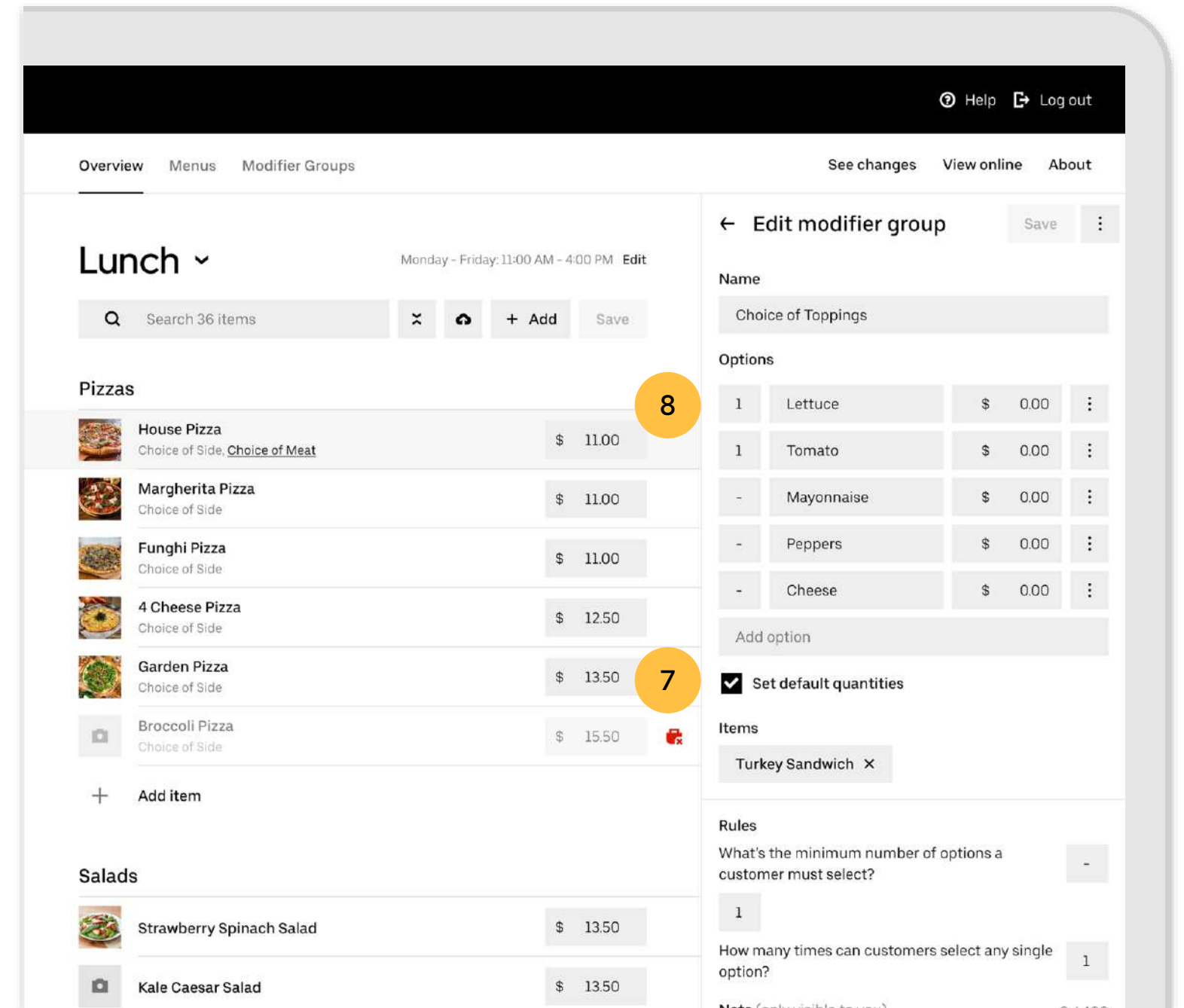
Temas relacionados

- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Vincular un grupo de modificadores a un artículo](#)

Establece cantidades predeterminadas para los grupos de modificadores (continuación)

Para establecer cantidades predeterminadas para los grupos de modificadores, realiza los siguientes pasos (según el ejemplo del sándwich de pavo):

- 6 Se abrirá el panel lateral **Editar grupo modificador**.
- 7 Debajo de la lista de opciones de modificadores, **selecciona la casilla Establecer cantidades predeterminadas**.
- 8 Aparecerán casillas grises a la izquierda de los nombres de las opciones de modificación, donde podrás ingresar las cantidades predeterminadas. **Ingresa 1 en la casilla gris** a la izquierda de las opciones de modificadores Lechuga y Tomate para indicar que se agregará uno de cada uno al sándwich de manera predeterminada.
- 9 Haz clic en el botón negro **Guardar**.



Temas relacionados

- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Agregar o eliminar grupos de modificadores de un artículo](#)

Cambia el precio del grupo de modificadores

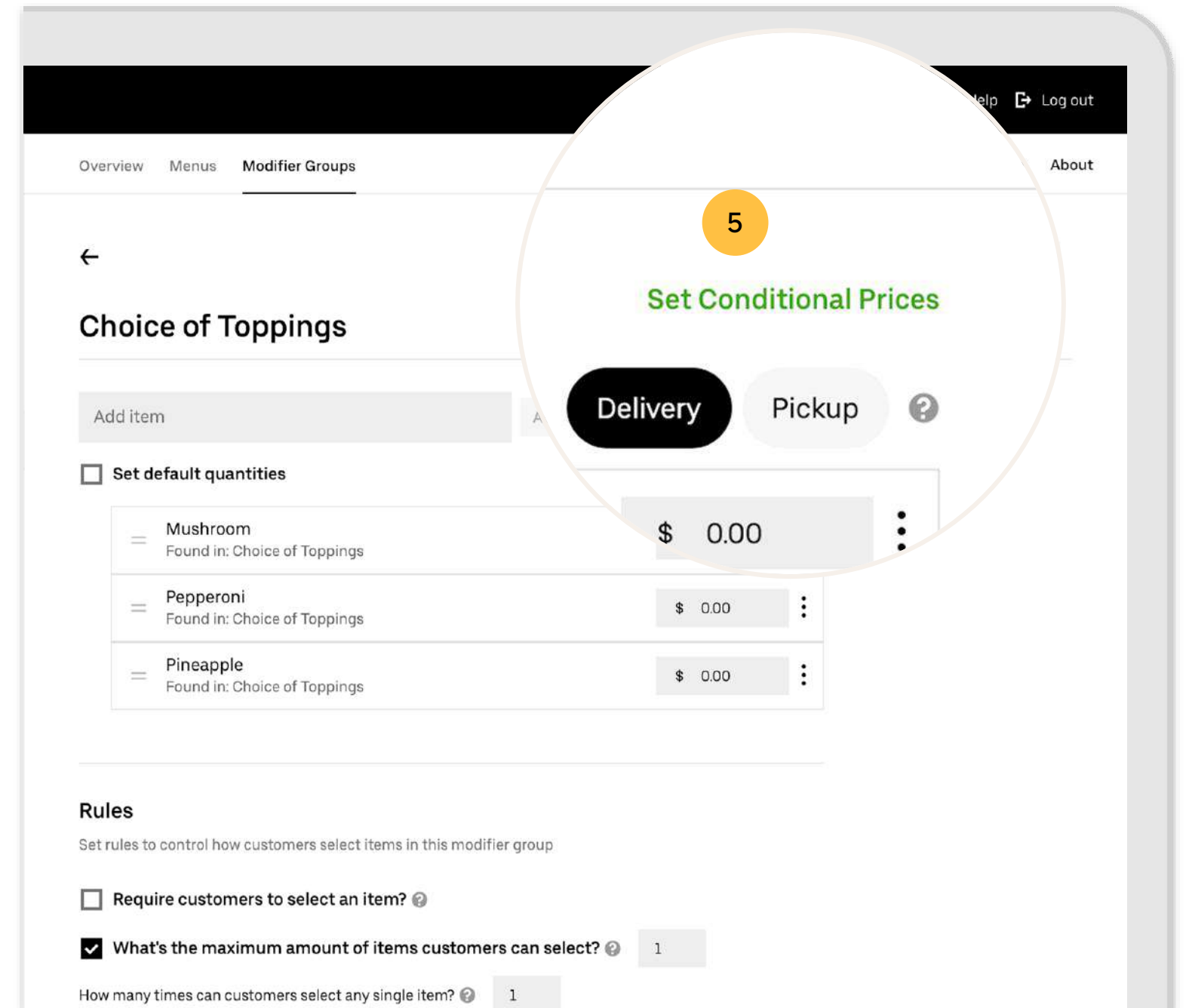
Es posible que quieras establecer los precios de un grupo de modificadores según las selecciones de otro grupo. Puedes hacerlo fácilmente.

P. ej.: En el caso de una pizza, si el cliente elige la opción de tamaño pequeño, los ingredientes deben costar \$1 cada uno. De lo contrario, si el cliente selecciona un tamaño grande, los ingredientes deben costar \$2 cada uno.

Para establecer diferentes precios para un grupo de modificadores, realiza los siguientes pasos (según el ejemplo de la pizza):

- 1 Crea el **artículo** Pizza.
- 2 Navega hasta la **pestaña Grupos de modificadores** del Creador de menús.
- 3 Crea el **grupo de modificadores Tamaño** con **opciones de modificadores Pequeño y Grande**.
- 4 Crea el **grupo de modificadores Ingredientes** con varias opciones.
- 5 Haz clic en **Establecer precios condicionales** en el lado derecho de la página, arriba de la columna de precios.

Continúa en la siguiente diapositiva. →



Temas relacionados

- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)

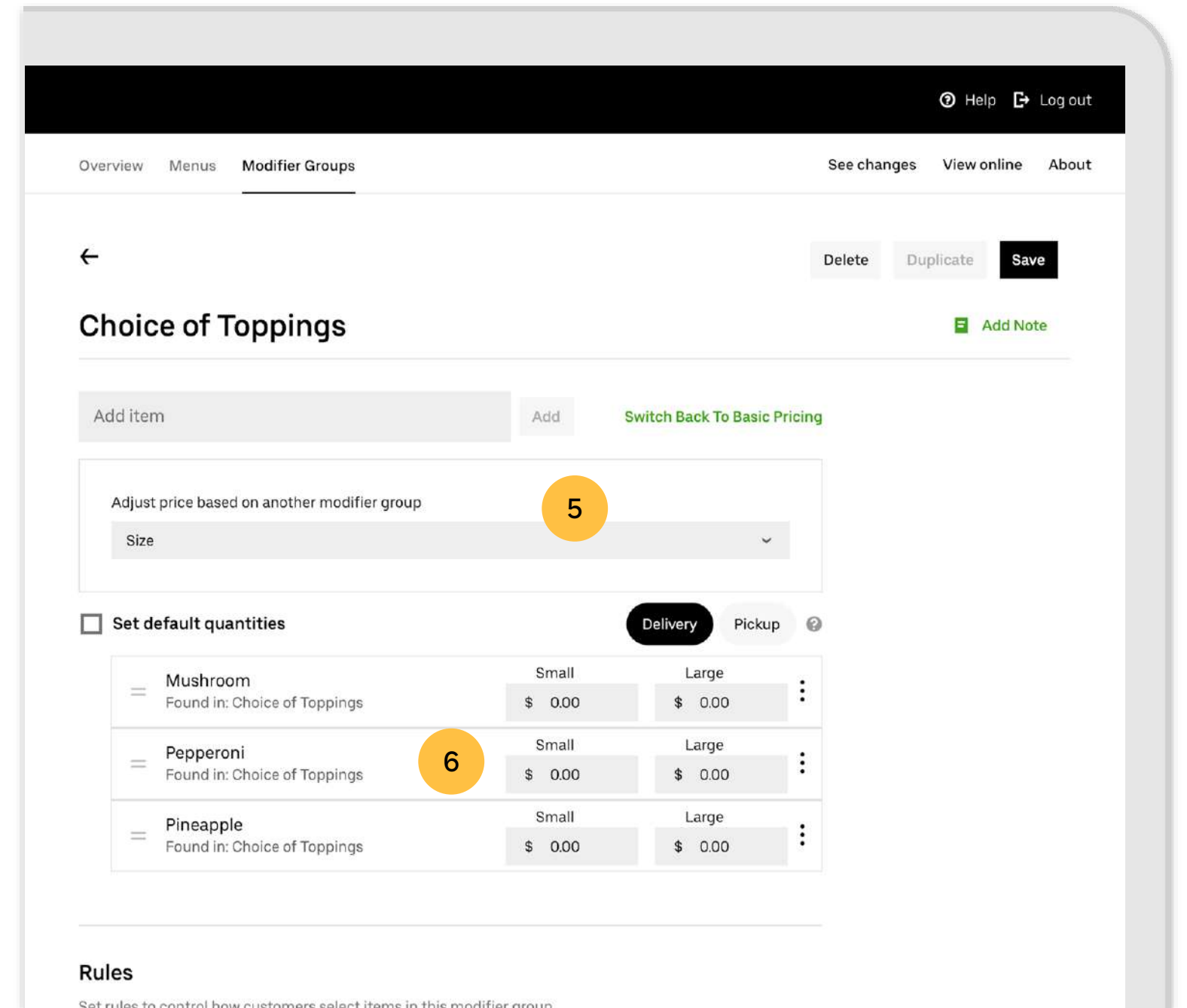
Cambia el precio del grupo de modificadores (continuación)

Para establecer diferentes precios para un grupo de modificadores, realiza los siguientes pasos (según el ejemplo de la pizza):

- 5 En la barra desplegable **Seleccionar grupo de modificadores** que aparece, **selecciona Tamaño**.
- 6 Ahora verás **dos columnas para los precios de las opciones de modificación**: una para el tamaño Pequeño y otra para el tamaño Grande. Fija el precio de todos los **ingredientes** en la columna Pequeño en \$1 y los de la columna Grande en \$2.
- 7 Haz clic en el botón negro **Guardar**.
- 8 Asocia el **grupo de modificadores Ingredientes** al **artículo Pizza** en la pestaña **Descripción general**.

Temas relacionados

- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Vincular un grupo de modificadores a un artículo](#)



- › [Crear un artículo nuevo](#)
- › [Crear un grupo de modificadores](#)
- › [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)

Cambia las cantidades del grupo de modificadores

Puedes establecer las reglas de cantidad para un grupo de modificadores según las selecciones de otro grupo. En el caso de algunos artículos, las reglas de cantidad para una opción de modificador pueden variar según la elección del cliente.

P. ej.: Si un cliente elige una pizza pequeña, puedes permitirle seleccionar hasta 3 ingredientes. Pero si el cliente selecciona un tamaño grande, debe poder elegir hasta 5 ingredientes.

Para establecer diferentes cantidades para un grupo de modificadores, realiza los siguientes pasos (según el ejemplo de los ingredientes para pizza):

- 1 Crea el **artículo** Pizza.
- 2 Navega hasta la pestaña **Grupos de modificadores** del Creador de menús.
- 3 Crea el **grupo de modificadores Tamaño** con **opciones de modificadores Pequeño y Grande**.

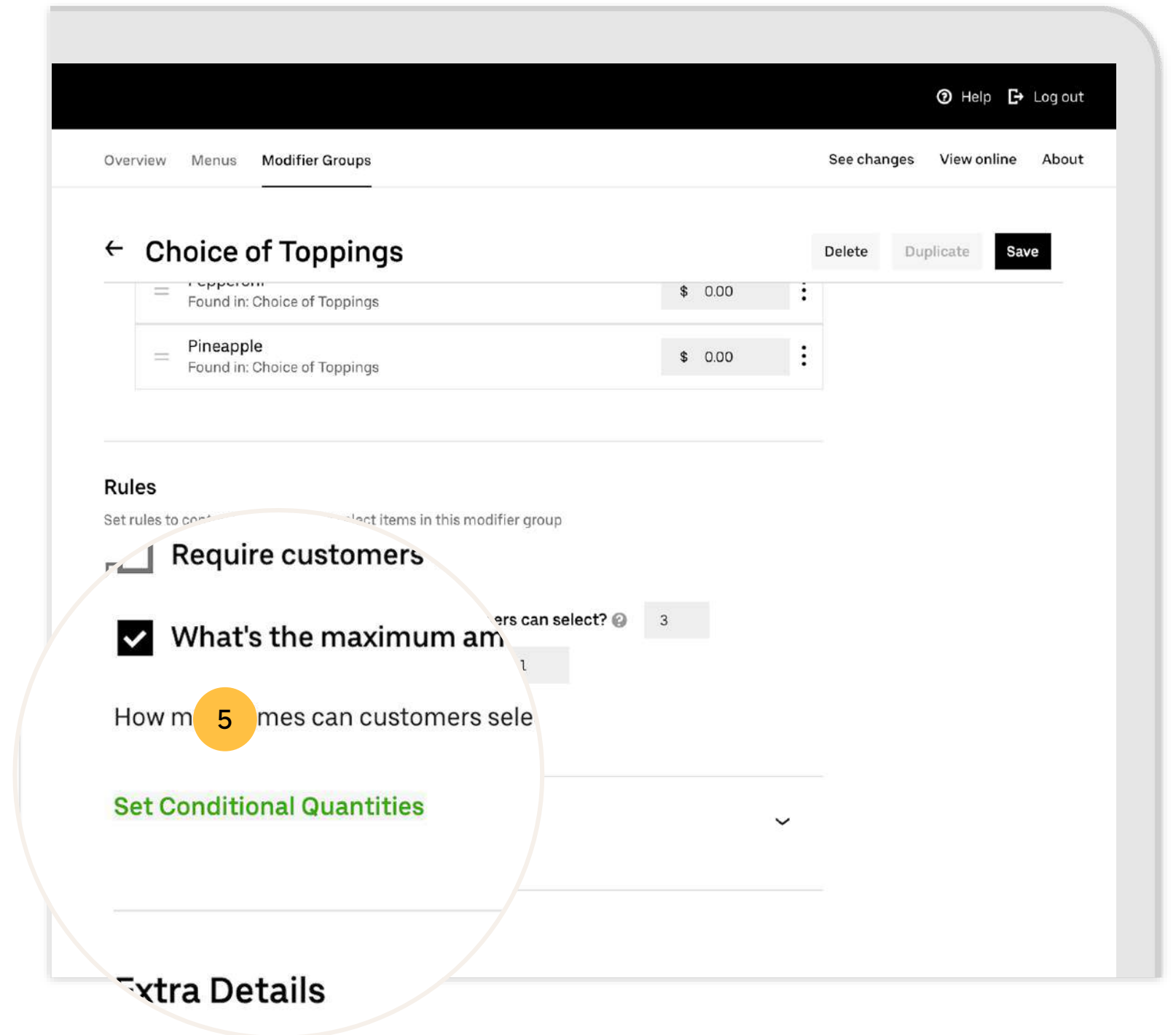
Continúa en la siguiente diapositiva. →

- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- > [Vincular un grupo de modificadores a un artículo](#)

Cambia las cantidades del grupo de modificadores (continuación)

Para establecer diferentes cantidades para un grupo de modificadores, realiza los siguientes pasos (según el ejemplo de los ingredientes para pizza):

- 4 Crea el grupo de modificadores **Ingredientes** con varias opciones.
- 5 Debajo de la lista de reglas del grupo de modificadores, haz clic en **Establecer cantidades condicionales**.
- 6 En la barra desplegable **Seleccionar grupo de modificadores** que aparece, **selecciona Tamaño**.
- 7 Ahora verás **botones separados para Pequeño y Grande**. Haz clic en **Pequeño** y establece la cantidad máxima en 3. Haz clic en **Grande** y establece la cantidad máxima en 5.
- 8 Haz clic en el botón negro **Guardar**.
- 9 Vincula el grupo de modificadores **Ingredientes** al artículo Pizza en la pestaña **Descripción general**.



5 Optimizar el menú

Consejos para mejorar la experiencia del cliente



- › [Consultar los términos clave](#)
- › [Crear un grupo de modificadores](#)
- › [Agregar una foto al menú](#)

Consejos rápidos sobre el menú

Es importante que las descripciones de los artículos sean fáciles de entender e incluso simplifiquen la decisión al momento de pedir. Los siguientes son algunos consejos para tener en cuenta al crear el menú:

La clave es la personalización

Ofrece a los clientes la posibilidad de personalizar cada parte del pedido. Así, podrán quitar ingredientes de un plato sin tener que detallar por escrito instrucciones como Sin jalapeños. Agrega grupos de modificadores a los artículos del menú para permitir la personalización.

Incluye descripciones detalladas

Ingresa las especificaciones de cada artículo del menú. Indica los ingredientes de cada plato, además de las guarniciones correspondientes. La descripción óptima de un artículo tiene entre 140 y 260 caracteres.

Describe los tipos de comida

Intenta no incluir diversos estilos, como sushi y comida mexicana, en un mismo menú. Si ofreces demasiados tipos de comida en un mismo menú, puedes confundir a los clientes y hacer que desistan de hacer un pedido.

Especifica las cantidades de los artículos

Informa a los clientes cuántas unidades hay en un artículo, ya sea en la descripción o en el nombre. P. ej.: Cada plato incluye 6 dumplings.

Fotos, fotos y más fotos

Siempre que puedas incluye fotos de los artículos del menú. Tendrás más posibilidades de atraer al cliente para que haga un pedido.

Brinda detalles sobre las bebidas

Incluye opciones en el menú de diferentes bebidas y sabores. Si es posible, proporciona también como opción el tamaño de la bebida.

- › [Crear un grupo de modificadores](#)
- › [Establecer las reglas del grupo de modificadores](#)
- › [Asignar un grupo de modificadores a varios artículos](#)

Consejos rápidos sobre los grupos de modificadores

Tus clientes se alegran mucho más cuando obtienen justo lo que quieren. Los grupos de modificadores del Creador de menús te permiten ofrecerles más opciones.

Punto de cocción adecuado

La carne, en especial las hamburguesas y los filetes, deben tener un grupo de modificadores de cocción con las siguientes opciones: azul o blue, rojo o a la inglesa, medio o jugoso, tres cuartos o a punto y bien cocido. Cuando se sirve carne como parte de un artículo, p. ej., filete con huevos, no es necesario crear un grupo de modificadores de cocción.

Quita ingredientes

Crema un grupo de modificadores en el que se incluya una lista de ingredientes secundarios, para que los clientes puedan eliminarlos de sus platos si lo prefieren. Los ingredientes principales, como la lechuga en la ensalada o aquellos que forman parte de la preparación previa, como la albahaca en la salsa de tomate, no deben incluirse si no se pueden eliminar.

Preferencias para la preparación

Se debe incluir un grupo de modificadores para todos los artículos que requieren algún tipo de preparación (como los huevos, tostadas, papas, café o té). P. ej., la preparación de los huevos puede incluir las siguientes opciones: vuelta y vuelta, pasados por agua, revueltos, fritos sin voltear o fritos. En cuanto al café o té, puedes ofrecer distintos tipos de leche o que la bebida sea fría o caliente.

Distintos niveles de picante

Los artículos con distintos sabores picantes deben incluir un grupo de modificadores con estas opciones: suave, medio o picante.

Sabores por separado

Los artículos con distintas salsas, aderezos o condimentos deben incluir un grupo de modificadores con opciones, como salsa, aderezo o condimento, por separado. Esto permite que el cliente personalice el artículo como quiera.

Sustituciones en los platos

¿El cliente puede pedir papas fritas o aros de cebolla en lugar de ensalada? Si es así, crea un grupo de modificadores con opciones alternativas, que figuren en Sustituir un artículo predeterminado por otro alternativo. En el ejemplo anterior, el grupo de modificadores incluiría estas opciones:

Sustituir la ensalada por papas fritas y Sustituir la ensalada por aros de cebolla.

¡Colabora con el medioambiente!

Los sobres de ketchup, mostaza y otros condimentos sin usar se transforman en desechos de manera rápida. Deja que los clientes elijan si quieren condimentos o no cuando seleccionen algún artículo del menú. Solo debes crear un grupo de modificadores nuevo para los condimentos y asignarlo a los artículos del menú que correspondan. ¡El planeta y los clientes te lo agradecerán!

Consejos rápidos sobre las fotografías

Sigue estos consejos útiles para presentar tus deliciosos platos de la mejor manera.

Prepara el encuadre

Fija el punto de vista de la cámara en un encuadre horizontal (técnicamente, una relación de aspecto de 5 x 4). Las tomas verticales no tendrán el mismo efecto en la app. Cuando coloques la comida u otros artículos en la toma, encuádralos para que abarquen cerca del 70-80 % de la imagen. Intenta tomar fotos en primer plano para mostrar la textura y los detalles de la comida. Asegúrate de que los platos y el empaque no tergiversen el tamaño de la porción.

Busca la luz natural

Si es posible coloca los alimentos en una mesa con luz solar indirecta y natural que provenga de una ventana. La luz natural permite que los alimentos se vean frescos y apetitosos. Sin embargo, evita la luz solar directa y muy brillante, ya que puede proyectar sombras marcadas.

Los ángulos son fundamentales

Depende de ti si quieres fotografiar tus platos desde arriba o en un ángulo de 45 grados. Los ángulos desde arriba son más adecuados para tomar fotos de platos de comida o de tazones, de modo que el cliente pueda ver los ingredientes o los artículos con claridad. Los ángulos de 45 grados (tomas desde el costado) son mejores para retratar hamburguesas, sándwiches o artículos de mayor altura.

Muestra el contenido

En el caso de hamburguesas, sándwiches, tacos y burritos, te recomendamos cortar el artículo y apilar las 2 mitades para que el cliente pueda ver el contenido.

Elige lo más simple

En las fotos se debe incluir un plato a la vez. Esto se debe a que cada foto aparecerá junto a un artículo individual del menú y, de esta manera, los clientes tendrán una idea realista de lo que recibirán.

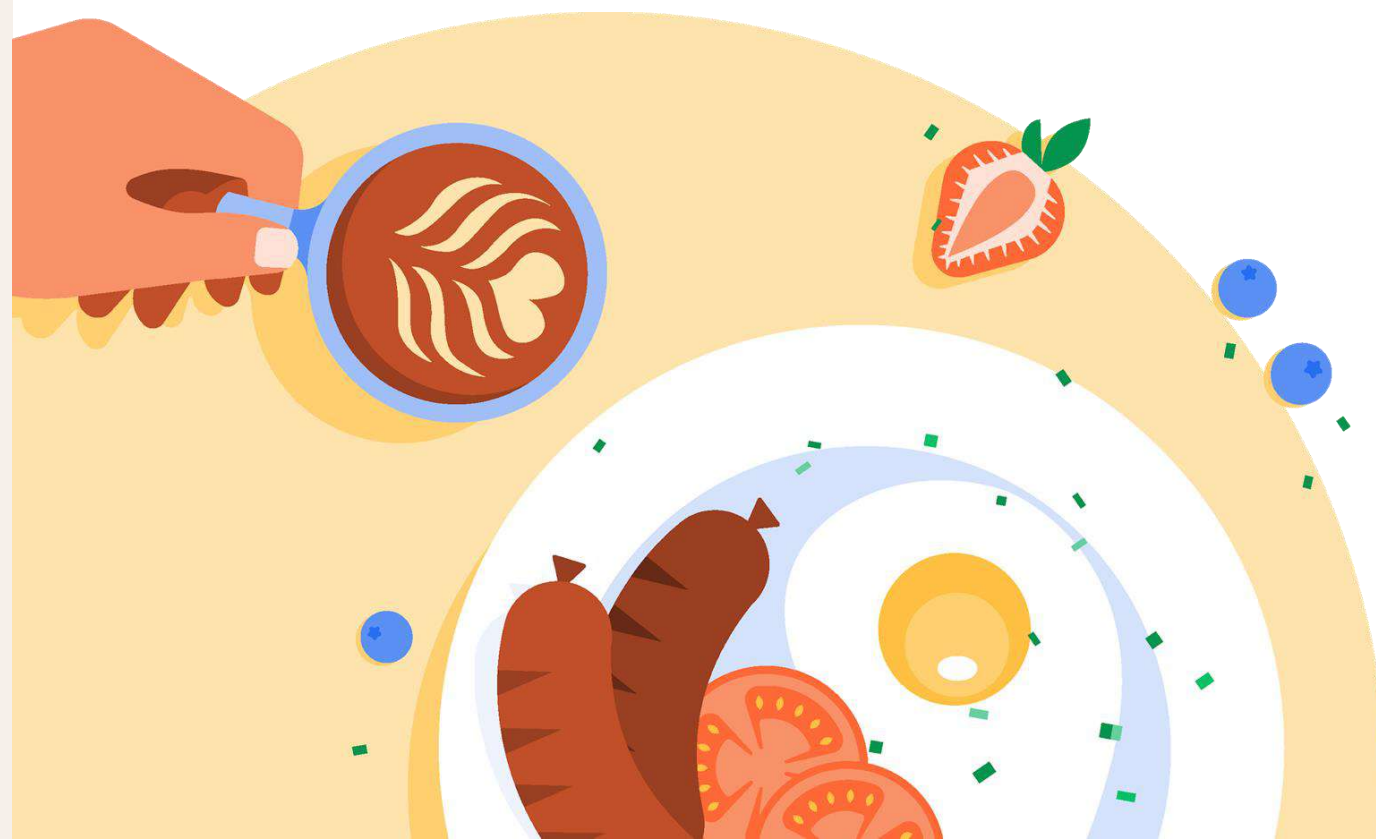
Agrega un toque personal

Tu estilo es parte de lo que hace especial a tu restaurante. Intenta capturar la esencia de tu lugar con una variedad de superficies, vajilla, cristalería, servilletas y cubiertos. Sin embargo, recuerda que la comida sigue siendo lo más importante.

Consejos específicos sobre el tipo de comida

Menús de desayuno

Brinda a los clientes más opciones y detalles mientras crean sus pedidos para el desayuno.



Prácticas recomendadas para crear menús de desayuno:

- Permite que elijan el modo de preparación de los huevos, como fritos o revueltos.
- Si ofreces diferentes tipos de bagels, incluye cada uno como una opción de menú diferente.
 - › **Consejo profesional:** Brinda la opción de tostar o no el bagel, y recibirlo cortado a la mitad o entero.
- Incluye la opción para pedir una sola dona o armar una caja de donas (con selección individual).
- Permite que los clientes personalicen su café a través de diferentes azúcares, cremas y opciones sin lácteos de origen animal, como la leche de soja.
- Incluye la opción para agregar frutas o ingredientes adicionales a los batidos o jugos, o eliminar existentes.
 - › **Consejo profesional:** Configura opciones adicionales para los batidos, como cambiar la leche de almendras por la leche de soja, e indica el precio con claridad.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como nueces o lácteos, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.

Menús de barbacoas

Te enorgullece tu salsa barbacoa, y con razón. Es por eso que te sugerimos que les ofrezcas a los clientes la opción de pedir más salsa siempre que sea posible e incluyas descripciones claras para cada artículo.

Prácticas recomendadas para crear menús de barbacoas:

- Permite que los clientes elijan un tipo de ingrediente proteico y ofrece la opción de agregar más por un monto adicional.
- En la descripción del artículo de cada comida, incluye las guarniciones que correspondan.
 - › **Consejo profesional:** Ofrece a los clientes varias opciones de guarnición para pedir con ese artículo.
- Sé específico con la cantidad de piezas por artículo, p. ej., 6 costillas o una docena de alitas de pollo.
 - › **Consejo profesional:** Si pueden seleccionar entre porciones grandes o chicas, sé específico con la cantidad de piezas que recibirán según el tamaño.
- Permite a los clientes pedir más salsa con los platos correspondientes por un costo adicional e indicar si prefieren recibirla en la comida o en un recipiente separado.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como aceite de cacahuete, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.

Menús de comida mediterránea

Usa un vocabulario descriptivo y ofrece opciones de pedidos para que los artículos sean más atractivos.

Prácticas recomendadas para crear menús de comida mediterránea:

- Ingresa una descripción detallada de cada artículo del menú, junto con los ingredientes proteicos o vegetales que puedan incluir.
- Ofrece la posibilidad de elegir el tamaño de la porción, siempre que sea posible.
- Permite que los clientes indiquen qué tan picante quieren que sea el artículo.
- Brinda opciones de salsa para que los clientes puedan elegir la que prefieren con ese artículo o pedir una adicional por un monto mayor.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como mariscos o lácteos, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.

- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Asignar un grupo de modificadores a varios artículos](#)

Consejos específicos sobre el tipo de comida

Menús de hamburguesas

Ofrecer la opción de crear una hamburguesa personalizada puede aumentar las ventas considerablemente. Diseña el menú de manera tal que permita seleccionar cada ingrediente antes de confirmar el pedido.

Prácticas recomendadas para crear menús de hamburguesas:

- Ofrece hamburguesas con ingredientes predeterminados para sugerir combinaciones sabrosas y, al mismo tiempo, optimizar el proceso de entrega.
- Permite crear hamburguesas personalizadas, con ingredientes adicionales premium, como aguacate o tocino.
- Ofrece diferentes puntos de cocción, p. ej., jugosa o medio cocida.
- Brinda opciones de pan, p. ej., brioche, integral o incluso ninguno.
- Si es posible permite seleccionar el tipo de hamburguesa, como de carne de pavo o vaca o vegetariana.



- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Asignar un grupo de modificadores a varios artículos](#)

Consejos específicos sobre el tipo de comida

Menús de comida china

Usa descripciones detalladas para alentar a los clientes a probar nuevos platos.



Prácticas recomendadas para crear menús de comida china:

- Deja que los clientes elijan un tipo de ingrediente proteico y ofrece la posibilidad de agregar más por un monto adicional.
- Brinda la posibilidad de agregar salsas o condimentos a las comidas.
- Permite que los clientes indiquen qué tan picante quieren que sea el artículo.
- Ingresa una descripción detallada de cada artículo del menú, junto con los ingredientes proteicos o vegetales que puedan incluir.
- Sé específico con la cantidad de piezas por artículo, p. ej., 6 dumplings.
- Indica si el artículo del menú incluye arroz o un rollito primavera.
 - > **Consejo profesional:** De ser posible brinda la opción de arroz blanco o integral.
- Si un artículo no incluye arroz ni un rollito primavera, ofrécelos como ingredientes adicionales.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como mariscos o aceite de cacahuete, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.

- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Asignar un grupo de modificadores a varios artículos](#)

Consejos específicos sobre el tipo de comida

Menús de comida india

Usa descripciones detalladas para alentar a los clientes a probar nuevos platos.

Prácticas recomendadas para crear menús de comida india:

- Ingresa una descripción detallada de cada artículo del menú, junto con los ingredientes proteicos o vegetales que puedan incluir.
- Deja que los clientes elijan un tipo de ingrediente proteico y ofrece la posibilidad de agregar más por un monto adicional.
- Permite que los clientes indiquen qué tan picante quieren que sea el artículo.
- Sé específico con la cantidad de piezas por artículo, p. ej., 2 samosas.
- Indica si el artículo incluye arroz o pan, p. ej., pan naan.
- Si un artículo no incluye arroz ni pan naan, ofrécelos como ingredientes adicionales opcionales.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como mariscos o aceite de cacahuate, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.



- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Asignar un grupo de modificadores a varios artículos](#)

Consejos específicos sobre el tipo de comida

Menús de comida mexicana

Usa descripciones detalladas para alentar a los clientes a probar nuevos platos.



Prácticas recomendadas para crear menús de comida mexicana:

- Incluye una descripción clara de cada plato para que los clientes puedan elegir el tipo de ingrediente proteico o pedir porciones adicionales por un monto mayor, y ofréceles la opción de personalizar su pedido.
- Permite que los clientes indiquen qué tan picante quieren que sea el artículo.
- Brinda opciones, como tortillas de harina de maíz o de trigo.
- En los combos de tacos, permite que cada uno tenga ingredientes proteicos diferentes.
- Ofrece la mayor cantidad de opciones posibles, como seleccionar nuevos ingredientes o eliminar existentes, p. ej., frijoles, queso o crema agria.
- Agrega guarniciones adicionales, como papas fritas o salsa, y bebidas en una sección separada del menú.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como lácteos, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.

Optimizar el menú

Consejos generales sobre el menú

Consejos específicos sobre el tipo de comida

Temas relacionados

- › [Opciones de modificadores de precios](#)
- › [Cambia el precio del grupo de modificadores](#)
- › [Cambia las cantidades del grupo de modificadores](#)

☰ Ir al índice

Consejos específicos sobre el tipo de comida

Menús de pizza

Es recomendable agregar la mayor cantidad posible de opciones de personalización, así los clientes pueden disfrutar de la pizza que tanto quieren. Demuestra la creatividad de tu cocina, desde variaciones en la masa hasta una extensa lista de ingredientes.



Prácticas recomendadas para crear menús de pizza:

- Brinda la opción de elegir el tamaño de la pizza al inicio del pedido.
 - › **Consejo profesional:** Mientras más grande sea la pizza, más ingredientes se necesitarán, por lo que el precio será mayor.
- Ofréceles a los clientes la opción de crear su propia pizza.
- Permíteles pedir una pizza mitad con un ingrediente y mitad con otro, p. ej., mitad de queso y mitad de pepperoni.
- Incluye la opción de elegir el tipo de salsa, como marinara o pesto.
- Ofrece la posibilidad de elegir salsas por separado.
- Deja que elijan el grosor de la masa y qué tan crocante la prefieren.

Menús de ensaladas

A los clientes les encanta elegir los ingredientes de sus ensaladas. Ofréceles más maneras de hacerlo e incluye descripciones precisas y detalladas de tus ensaladas destacadas.

Prácticas recomendadas para crear menús de ensaladas:

- Permite que los clientes elijan los ingredientes de su ensalada, dentro de lo posible.
- Incluye una descripción clara de los ingredientes presentes en cada ensalada, así como del aderezo sugerido.
- Brinda a los clientes la posibilidad de elegir el tipo de ingrediente proteico o de pedir una porción adicional por un monto mayor.
- Ofrece opciones de aderezos y permite que elijan si los quieren en su comida o en un recipiente separado.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como cacahuates, mariscos o lácteos, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.

Menús de sándwiches

No hay nada mejor que un sándwich fresco y sabroso. Incluye en el menú la mayor cantidad de opciones de personalización como sea posible. Así los clientes podrán pedir exactamente lo que quieren.

Prácticas recomendadas para crear menús de sándwiches:

- Permite que los clientes indiquen el tamaño de sándwich que prefieren, el tipo de pan, si lo quieren tostado y si quieren agregar o eliminar ingredientes.
- Configura las opciones de salsas y productos untables en una sección diferente, para que los clientes puedan personalizar su sándwich.
- Ofrece la opción de colocar los ingredientes del sándwich o del wrap en un bol con una base de arroz o lechuga, siempre que sea posible.

- > [Crear un artículo nuevo](#)
- > [Crear un grupo de modificadores](#)
- > [Asignar un grupo de modificadores a varios artículos](#)

Consejos específicos sobre el tipo de comida

Menús de batidos y jugos

Crema un menú que les permita a los clientes confirmar cada detalle de su bebida antes de completar el pedido y mejora el rendimiento de tu cocina.

Prácticas recomendadas para crear menús de batidos y jugos:

- Indica los ingredientes, como frutas, vegetales o gustos de yogur, en la descripción del artículo del menú.
- Brinda a los clientes la posibilidad de elegir el tamaño e indica, en lo posible, cuántas onzas tienen las bebidas chicas, medianas y grandes.
- Ofrece a los clientes complementos, como cambiar la leche de almendras por leche de soja, e indica el precio con claridad.
- Permite a los clientes agregar frutas o ingredientes adicionales a su batido o jugo, e indica cuáles no están disponibles.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como nueces o lácteos, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.



Menús de sushi y poke

Ofrece descripciones claras y diferentes opciones para que los clientes puedan hacer sus pedidos fácilmente.

Prácticas recomendadas para crear menús de sushi y poke:

- Incluye una descripción clara de los ingredientes de cada roll de sushi, poke o plato.
- Agrega la cantidad de piezas que hay en cada artículo.
- Indica si el roll de sushi incluye algas, ya sea por dentro o por fuera.
 - › **Consejo profesional:** Permite que los clientes sustituyan el alga con papel de soja o arroz.
- Separa los artículos cocidos de los crudos para agilizar la selección.
- Brinda la opción de sustituir el arroz blanco con arroz integral.
- Incluye la opción de agregar salsas, como mayonesa picante, por un monto adicional.
- Indica en la descripción de cada artículo si **no puede personalizarse** para evitar que el cliente lo modifique (p. ej., en un roll específico).
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como mariscos o aceite de cacahuete, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.



Menús de comida tailandesa

Permite que los clientes disfruten de tus auténticos platos tailandeses con descripciones detalladas y una amplia variedad de opciones.

Prácticas recomendadas para crear menús de comida tailandesa:

- Incluye las opciones de proteínas o vegetales que acompañan al plato.
- Sé específico con la cantidad de piezas por artículo, p. ej., 2 rollitos primavera.
- Indica si el artículo del menú incluye arroz.
 - › **Consejo profesional:** De ser posible brinda la opción de arroz blanco o integral. Si el artículo no incluye arroz, ofrécelo como ingrediente adicional opcional.
- Deja que los clientes elijan un tipo de ingrediente proteico y ofrece la posibilidad de agregar más por un monto adicional.
- Permite que los clientes indiquen qué tan picante quieren que sea el artículo.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como mariscos o aceite de cacahuete, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.

Menús de alitas

Cómo simplificar tus pedidos: Incluye descripciones completas y claras para cada artículo y explica las diferentes maneras en que se cocinan las alitas de pollo.

Prácticas recomendadas para crear menús de alitas:

- Permite que tus clientes indiquen qué tan picante o crocante prefieren cada artículo.
- Ofrece la posibilidad de indicar cuánta salsa prefieren y en dónde, p. ej., mucha, poca, en un recipiente separado.
- Deja que pidan más salsas por un monto adicional.
- Si es posible, ofrece patitas o alitas de pollo como opción.
- Sé específico con la cantidad de piezas por artículo, p. ej., media docena o una docena.
- Alerta sobre posibles alérgenos presentes en la comida, como aceite de cacahuete, o sobre posibles contaminaciones cruzadas.



6 Preguntas frecuentes

Encuentra respuestas a las preguntas frecuentes



- › [Consultar los términos clave](#)
- › [Cómo comenzar](#)
- › [Crear un menú nuevo](#)

Respuestas a las preguntas frecuentes

Tengo varias sucursales en Uber Eats. ¿Puedo hacer cambios en todos los menús al mismo tiempo?

En este momento, se deben actualizar individualmente los menús de las diferentes sucursales. El Creador de menús aún no cuenta con una función para hacer que los cambios se propaguen automáticamente.

¿En cuánto tiempo se implementan los cambios que realizo en el Creador de menús?

A excepción de la carga de fotos, los clientes podrán ver todos los cambios que guardes en el Creador de menús de inmediato. Para consultar un registro de todos los cambios realizados en el menú, haz clic en Ver cambios en la esquina superior derecha del Creador de menús. Uber Eats debe revisar las fotos cargadas antes de publicarlas. Las revisiones suelen demorar 3-5 días. Aprobaremos tus fotos o te solicitaremos que tomes otras y las vuelvas a enviar. Una vez aprobadas los clientes podrán verlas de inmediato. Haz clic [aquí](#) para consultar las guías acerca de las fotografías de Uber Eats.

¿Qué ocurre si mi negocio usa actualmente las API de menú?

Los comercios que usan las API de menú no podrán actualizar artículos a través del Creador de menús en este momento. Puedes realizar todas las actualizaciones del menú a través de las API. Comunícate con el administrador de la cuenta para obtener ayuda.

- > [Consultar los términos clave](#)
- > [Cómo comenzar](#)
- > [Crear un menú nuevo](#)

Soporte adicional

¿No encuentras las respuestas a tus preguntas o ves un mensaje de error en el Creador de menús?

Siempre puedes contactar al soporte del Creador de menús en help.uber.com/restaurants.

Si tu Punto de venta está integrado con el menú de Uber Eats, no podrás usar el Creador de menús para administrar tus artículos. En su lugar usarás las API de menú de Uber Eats. Contacta al **administrador de la cuenta** para obtener ayuda.



Índice

Haz clic en un tema para ir a la sección correspondiente.

1 Descripción general

1.1 Introducción al Creador de menús

- Presentamos el Creador de menús
- Lo que puedes hacer con el Creador de menús
- Comienza a usar el Creador de menús
- Glosario de términos clave

1.2 Cómo navegar en el Creador de menús

- Tres botones de navegación principales
- Tres botones de enlace rápido útiles
- Conoce más sobre la pestaña Descripción general

4 Usar la configuración avanzada

4.1 Configuración avanzada de precios

- Opciones de modificadores de precios
- Aplica precios específicos del menú

4.2 Configuración avanzada de grupos de modificadores

- Agrega un grupo de modificadores anidados
- Organiza las opciones de modificadores
- Establece cantidades predeterminadas para grupos de modificadores
- Cambia el precio del grupo de modificadores
- Cambia las cantidades del grupo de modificadores

2 Crear un menú nuevo

2.1 Crear un menú

- Crea un menú nuevo

2.2 Crear categorías

- Crea categorías del menú

2.3 Crear artículos

- Crea artículos individuales

5 Optimizar el menú

5.1 Consejos generales sobre el menú

- Consejos rápidos sobre el menú
- Consejos rápidos sobre los grupos de modificadores
- Consejos rápidos sobre las fotografías

5.2 Consejos específicos sobre los tipos de comida

- Menús de desayuno
- Menús de barbacoas
- Menús de comida mediterránea
- Menús de hamburguesas
- Menús de comida china
- Menús de comida india

2.4 Agregar fotos

- Agrega fotos a los menús

2.5 Crear y agregar grupos de modificadores

- Usa grupos de modificadores con los artículos del menú
- Vincula un grupo de modificadores a un artículo

2.6 Revisar el menú en línea

- Conoce cómo los clientes ven tu menú

- Menús de comida mexicana
- Menús de pizza
- Menús de ensaladas
- Menús de sándwiches
- Menús de batidos y jugos
- Menús de sushi y poke
- Menús de comida tailandesa
- Menús de alitas

3 Editar un menú existente

3.1 Aspectos básicos

- Consulta y actualiza un artículo existente
- Usa el panel lateral de edición para hacer actualizaciones rápidas del menú
- Cambia el orden de artículos o categorías

3.2 Horarios

- Establece el horario del menú
- Actualiza el horario del menú
- Establece el horario de feriados
- Establece horarios personalizados para momentos específicos

3.3 Artículos agotados

- Marca los artículos como agotados
- Marca los artículos en existencia

6 Preguntas frecuentes

6.1 Respuestas a las preguntas frecuentes

6.2 Soporte adicional

3.4 Fotos

- Actualiza las fotos del menú
- Elimina una foto del menú que está pendiente de aprobación
- Elimina una foto del menú

3.5 Detalles de los artículos

- Agrega o elimina una categoría de un artículo
- Agrega o elimina un grupo de modificadores de un artículo
- Asigna una categoría a los artículos que todavía no la tienen
- Agrega etiquetas de preferencias alimentarias a un artículo
- Agrega el contenido calórico a un artículo

3.6 Precios

- Cambia el precio
- Ofrece precios distintos para diferentes tipos de pedidos
- Actualiza el precio de las opciones de modificadores según el tipo de pedido

3.7 Detalles del grupo de modificadores

- Agrega o elimina opciones de modificadores de un grupo de modificadores
- Establece las reglas del grupo de modificadores
- Asigna un grupo de modificadores a varios artículos a la vez

A decorative border surrounds the central white area, featuring stylized illustrations of various food items. On the left, there's a plate of spaghetti with tomato sauce and green herbs. At the bottom left, a bowl of ramen with chopsticks is visible. The bottom center shows a slice of citrus fruit. On the right, there are dumplings and a bowl of dark sauce with white sesame seeds. A hand with blue nail polish is shown holding chopsticks near the top right.

Gracias

Uber
Eats

A background image showing several pink frosted donuts with colorful sprinkles, arranged on a white tray. The donuts are the central focus of the image, with some in the foreground and others slightly out of focus in the background.

Guía para usar el Administrador de restaurante

La función que te permite aprender y optimizar tu negocio con los datos de Uber Eats.

Uber **Eats**

Características

- 01** Descripción general
- 02** Comentarios y calificaciones
- 03** Cómo aprovechar los datos y los comentarios
- 04** Pagos
- 05** Tu menú
- 06** Publicidad en la app
- 07** Tiempos de preparación
- 08** Usuarios
- 09** Estamos aquí para ayudarte

01

Descripción general

¿Qué es el Administrador de restaurante?

El Administrador de restaurante es la herramienta todo propósito de tu restaurante para revisar datos, informes y llevar la administración de tu negocio. Úsalo para lo siguiente:

Revisar los totales de ventas*

Leer los comentarios de tus clientes

Ajustar el menú

Configurar campañas publicitarias en la app

Ajustar el tiempo de preparación

Agregar o editar usuarios

*Es el valor total de los artículos que se vendieron, más los impuestos correspondientes. No se incluyen los costos de envío, otras tarifas o impuestos, ni las deducciones por las tasas de servicio.



Era bueno, y lo mejoramos

**¿Aún no iniciaste sesión en el Administrador de restaurante?
Ahora es más fácil ver y seguir tu progreso en Uber Eats.**

Con esta guía aprenderás a usar el Administrador de restaurante para comprender tu rendimiento y evaluar tu negocio.



Ahora puedes ir directamente a los datos

Con las páginas de análisis y de comentarios, tienes el control al alcance de la mano.

Les preguntamos a propietarios de restaurantes de todo el mundo qué información les resulta más útil para comprender y mejorar su negocio en Uber Eats.

A partir de sus respuestas, actualizamos la manera de filtrar y de ver aspectos del rendimiento del restaurante a lo largo del tiempo.

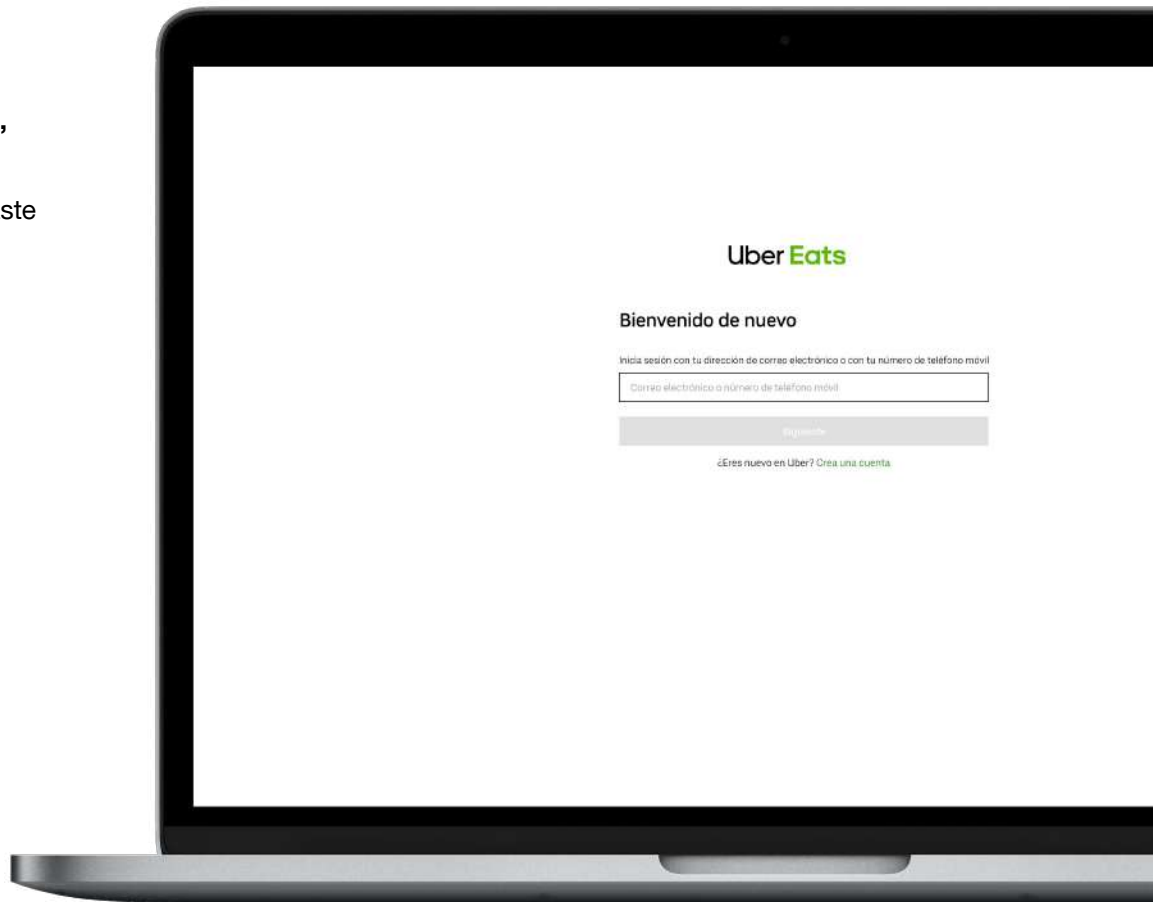


Primero inicia sesión

Para iniciar sesión en el Administrador de restaurante, visita restaurant.uber.com e ingresa tus credenciales.

Se te solicitará la dirección de correo electrónico que usaste al registrarte, así como la contraseña y el código PIN.

¿Tienes algún problema? Contacta a soporte en help.uber.com/restaurantes.

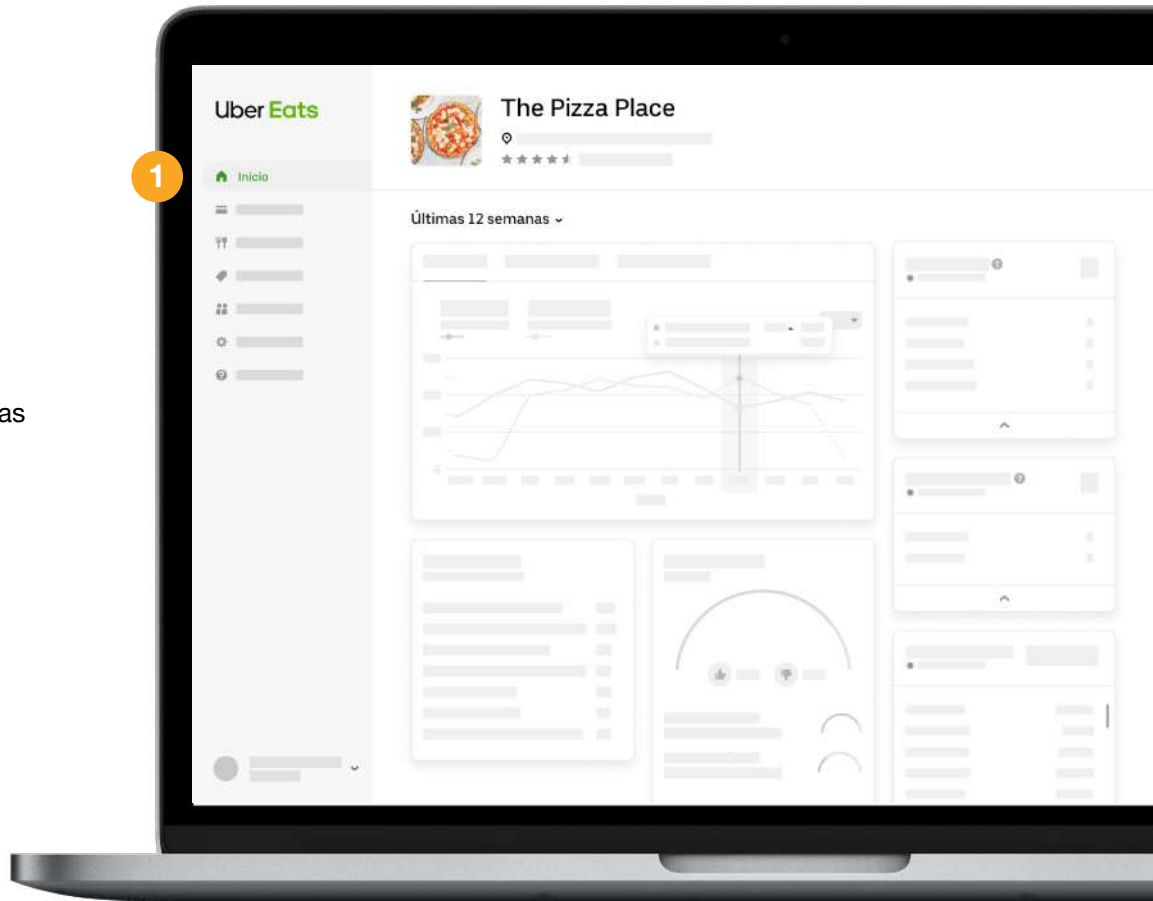


Tu rendimiento, a simple vista

Al iniciar sesión en el Administrador de restaurante, accederás a la página de inicio, donde verás tu rendimiento general en una sola pantalla.

En esta página obtendrás una descripción de los datos analíticos del restaurante. Haz clic en las categorías para acceder a pantallas con detalles sobre las ventas y los comentarios. También puedes ajustar el intervalo de fechas que aparece en el gráfico para comprender mejor cada métrica de ventas.

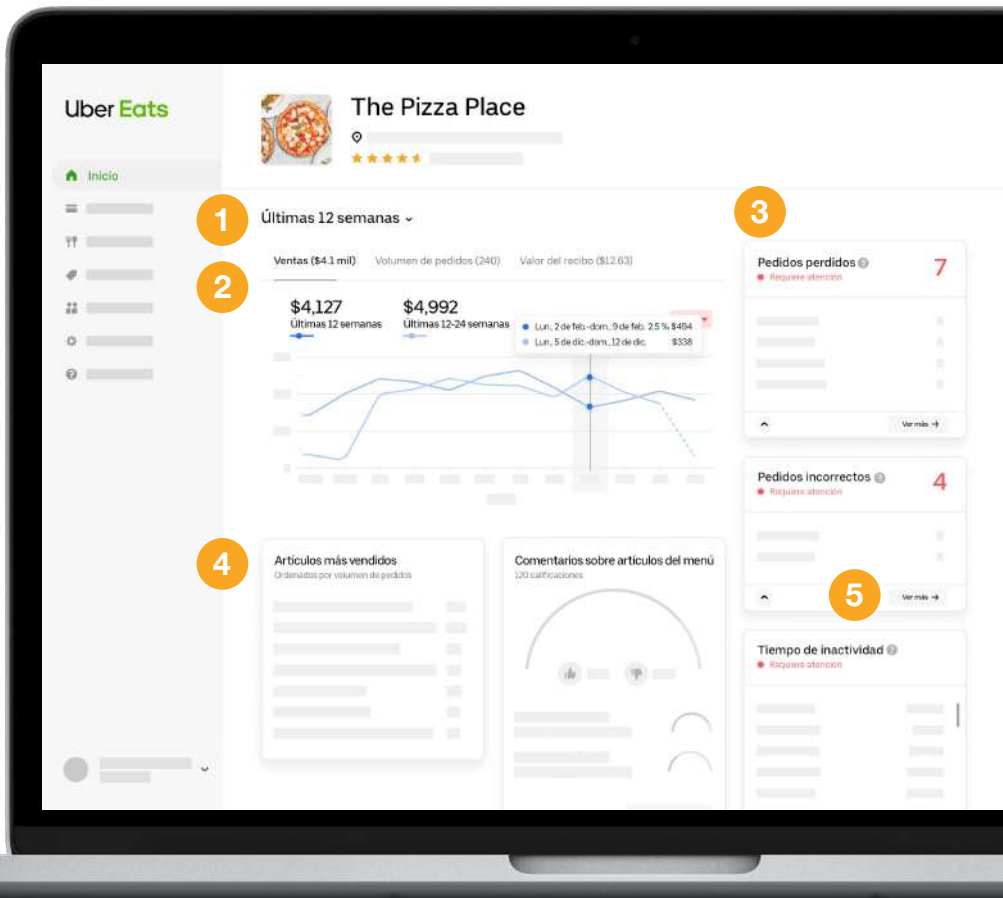
- 1 Haz clic en la pestaña Inicio de la barra lateral para volver a la página principal en cualquier momento.



Tus datos, con más detalles

Personaliza el gráfico analítico para ver los datos que te resultan más útiles.

- 1 Selecciona el intervalo de fechas en las que quieres revisar el rendimiento. Puedes ver información de ayer, la semana pasada, las últimas 12 semanas o los últimos 12 meses.
- 2 Haz clic en las pestañas de **ventas***, **volumen de pedidos** o **valor del recibo**. Desplaza el cursor sobre el gráfico para ver comparaciones basadas en el tiempo.
- 3 Consulta los aspectos que puedes mejorar en el lado derecho, donde verás los **pedidos perdidos**, **pedidos incorrectos** y **tiempo de inactividad**.
- 4 Obtén una idea general de cuáles son tus platos más vendidos y de los comentarios de los clientes sobre ellos.
- 5 Para identificar la hora y el pedido exactos asociados con los pedidos perdidos, pedidos incorrectos y tiempo de inactividad, haz clic en Ver más.



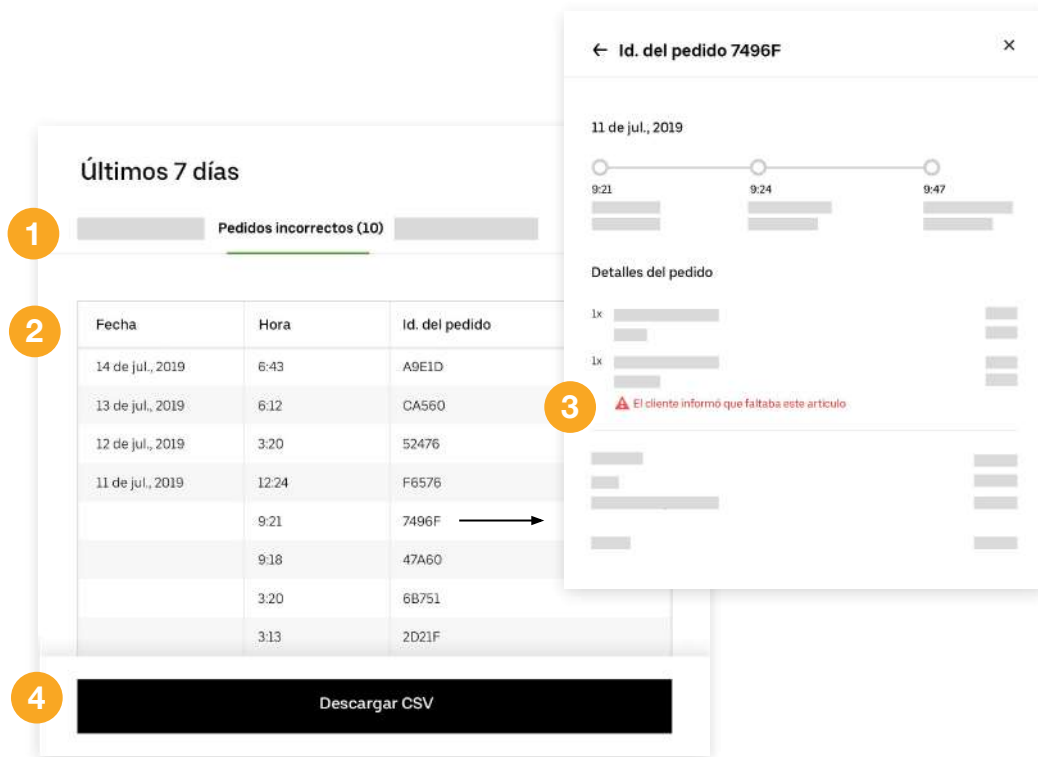
*Es el valor total de los artículos que se vendieron, más los impuestos correspondientes. No se incluyen los costos de envío, otras tarifas o impuestos, ni las deducciones por las tasas de servicio.

Aspectos para mejorar

Identifica los problemas que afectan las ventas, como los pedidos perdidos o incorrectos, con contexto para hacer los ajustes necesarios.

- 1 Selecciona la categoría que quieres ver con más detalle.
- 2 Para los **pedidos perdidos** y los **incorrectos**, puedes ver el id., fecha y hora exactas en las que se hicieron. Para el **tiempo de inactividad**, verás cuántos minutos estuviste desconectado en un intervalo de horas específico. P. ej., *14 minutos de 5 a 6 p. m.*
- 3 Haz clic en el id. del pedido **incorrecto o perdido** para revisarlo por completo.
- 4 Haz clic en Descargar CSV para obtener una hoja de datos para la categoría seleccionada.

También puedes elegir cuánto quieres retroceder en estas categorías de datos. En la página de inicio, haz clic en el menú desplegable que aparece arriba del gráfico para ajustar el intervalo de fechas y, a continuación, vuelve a hacer clic en la categoría.



02

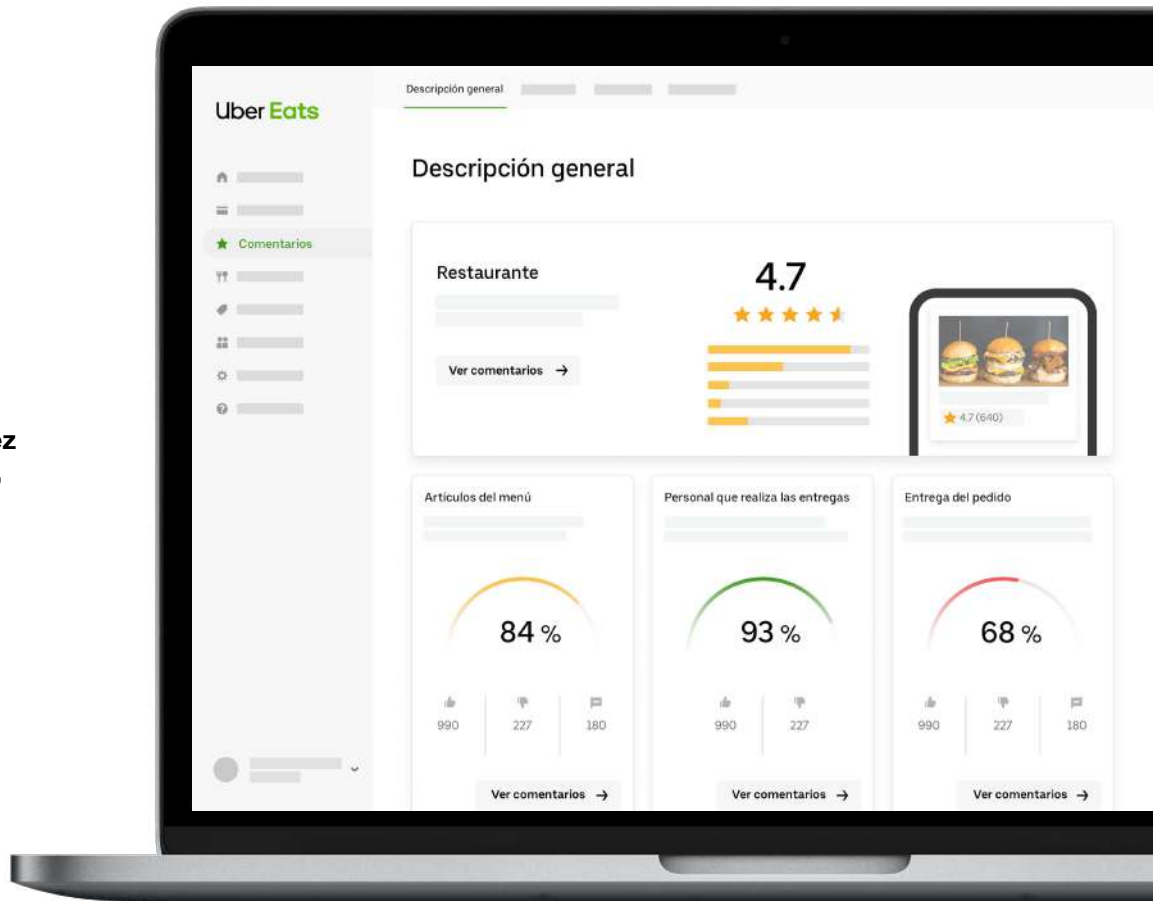
Comentarios y calificaciones

Las opiniones, a simple vista

Haz clic en **Comentarios** en el menú de la izquierda para ver las opiniones de tus clientes.

Haz clic en cada categoría para conocer más detalles. Ahondar en esta información te ayudará a comprender mejor a tus clientes y a identificar los aspectos del flujo de trabajo de entregas que puedes mejorar.

Las personas que comen en el restaurante rara vez ofrecen comentarios tan directos y transparentes, así que aprovecha esta información.

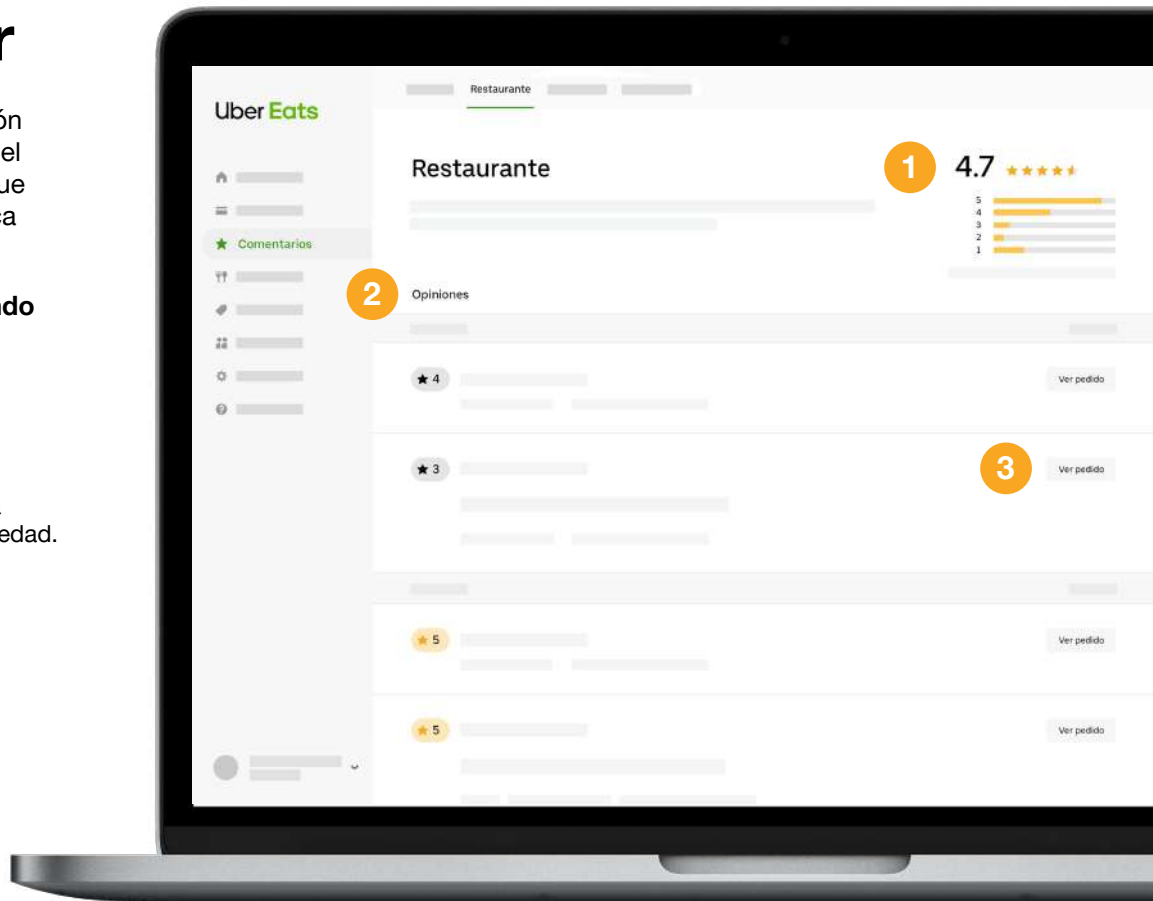


Aspectos para mejorar

En **Restaurante** se muestra el nivel general de satisfacción de los clientes en los últimos 90 días. Después de recibir el pedido, en la app se les pregunta a los clientes: ¿Cómo fue tu experiencia general con [Restaurante]? El cliente califica con una escala de 1 a 5 estrellas.

Esa calificación se les muestra a los clientes cuando ven tu restaurante en Uber Eats.

- 1 La calificación general se clasifica según los resultados obtenidos en cada nivel de estrellas.
- 2 También puedes ver las opiniones individuales, la manera en que el cliente recibió el pedido (si ofreces la opción para llevar) y los comentarios asociados, clasificados por antigüedad.
- 3 Al seleccionar Ver pedido junto a la calificación, accederás a todos los detalles del pedido asociado.

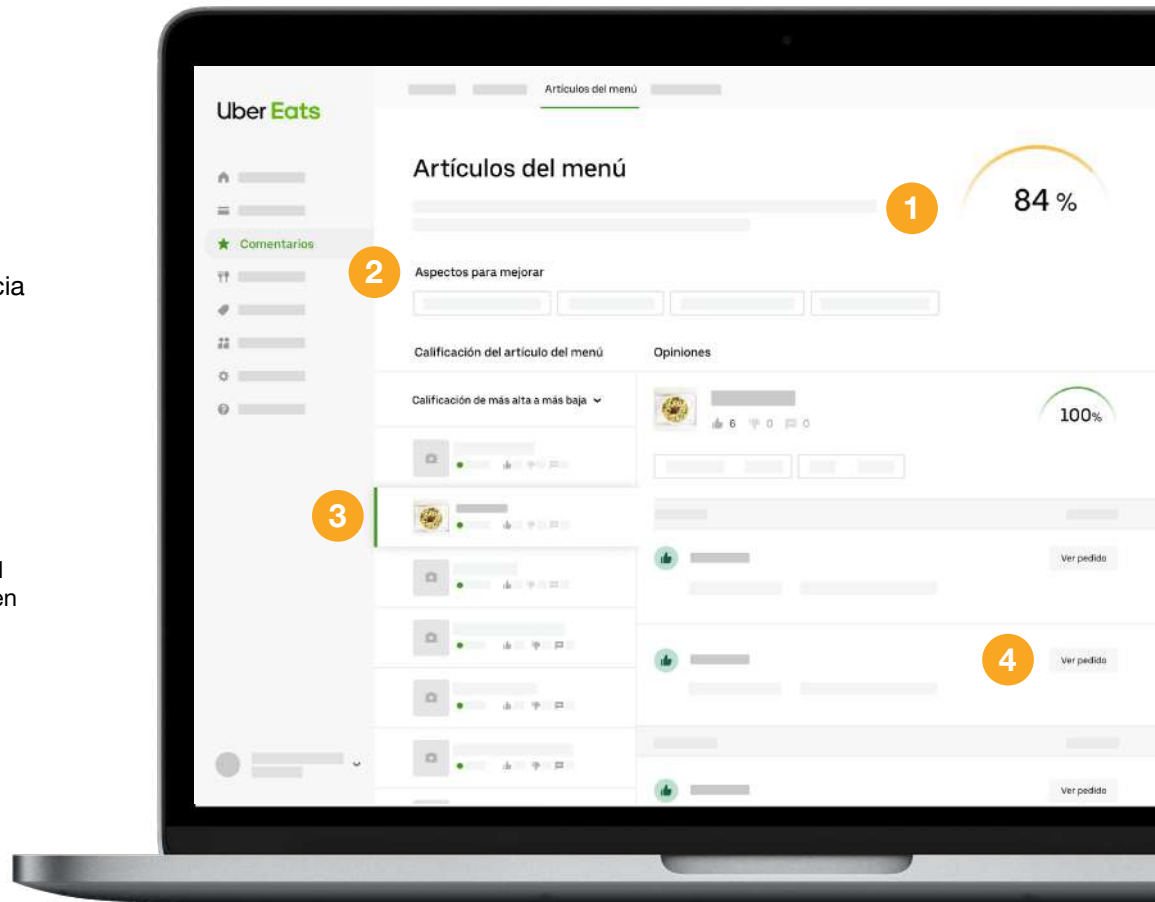


Comentarios sobre los artículos del menú

Los clientes no tienen acceso a las calificaciones.

Una vez que reciben el pedido, se les pide a los clientes que califiquen cada artículo. Pueden calificar la experiencia con los **artículos del menú** como buena o como mala.

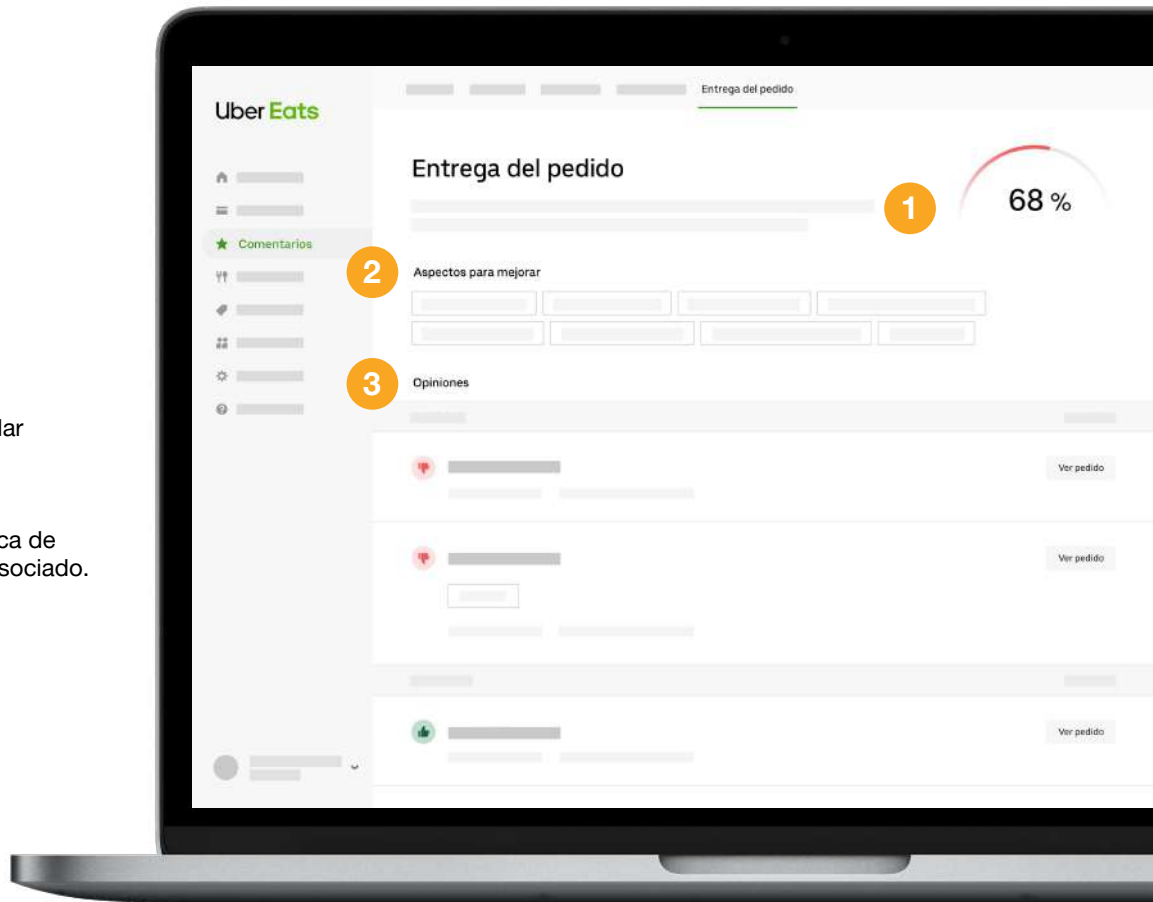
- 1 Buena experiencia = 100 %. Mala experiencia = 0 %. El promedio de esta calificación aparece en la esquina superior derecha de la pantalla.
- 2 Problemas más comunes que identificaron los clientes.
- 3 Puedes leer todo lo que dijeron los clientes sobre un plato en particular. Búscalo en la lista Calificación del artículo del menú y haz clic en él. Las opiniones más recientes aparecen al principio de la lista.
- 4 Haz clic en Ver pedido para conocer todos los detalles del pedido asociado a una opinión.



Comentarios sobre la entrega de pedidos

En **Entrega del pedido**, se indica el nivel de satisfacción de los Socios Repartidores de Uber Eats con el proceso de entrega de los pedidos en tu restaurante.

- 1 Después de recolectar el pedido, se les pide que indiquen si la experiencia fue buena (100 %) o mala (0 %). Aquí se muestra el promedio.
- 2 Conoce qué aspectos creen que puedes mejorar para ayudar a realizar las entregas sin inconvenientes. Aquí aparecen los principales problemas, clasificados por frecuencia.
- 3 Puedes leer las opiniones individuales clasificadas por marca de tiempo y hacer clic en Ver pedido para acceder al pedido asociado.

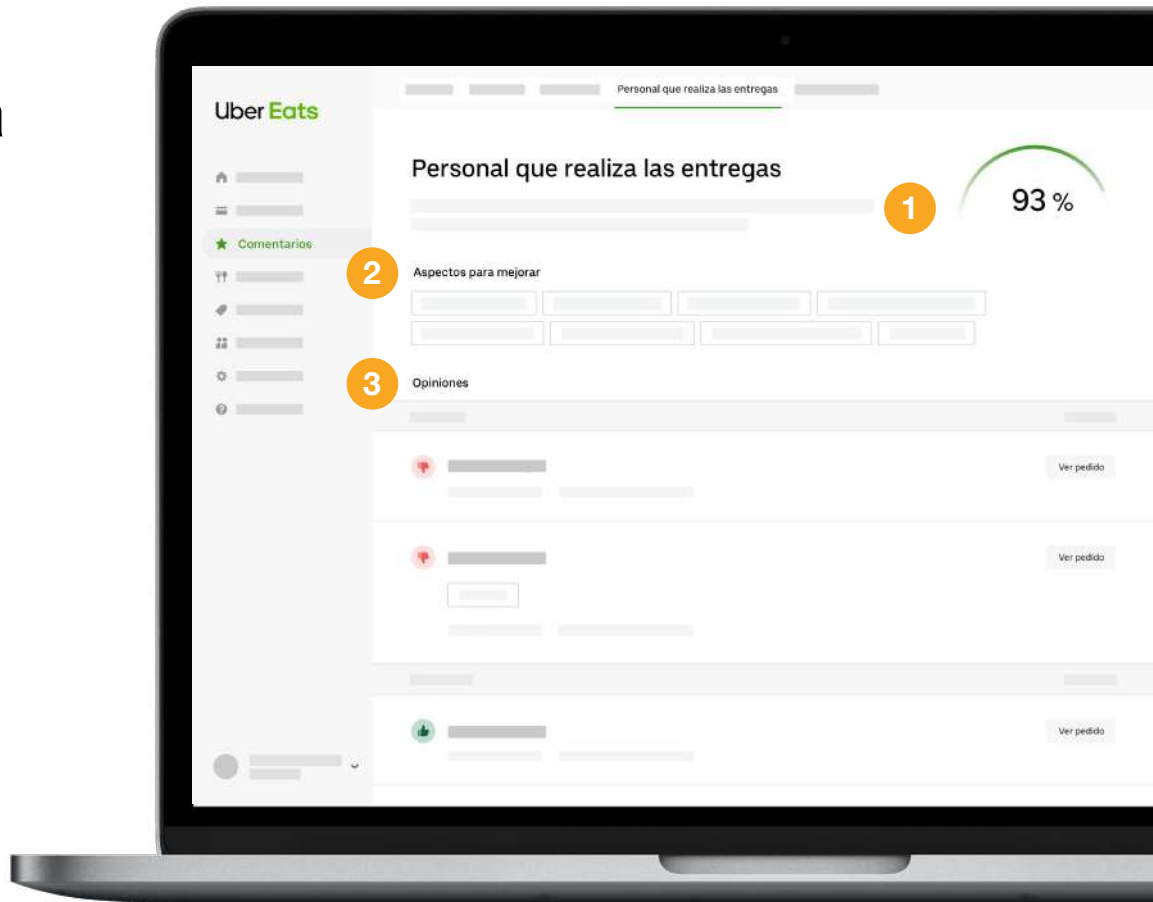


Comentarios sobre el personal que realiza las entregas

En **Personal que realiza las entregas**, se muestra la satisfacción general de los clientes con tus repartidores propios.

Esta función solo aparece si tu restaurante cuenta con personal para realizar las entregas.

- 1 Una vez que se completa un pedido, se solicita a los clientes que califiquen si la experiencia con el personal que se los entregó fue buena o mala. Verás el promedio de esas calificaciones (buena experiencia = 100 %, mala experiencia = 0 %).
- 2 También verás los principales aspectos para mejorar que identificaron los clientes.
- 3 Analiza las calificaciones individuales, registradas por marca de tiempo, y haz clic en Ver pedido a la derecha para acceder al pedido asociado.



03

Cómo aprovechar los datos y los comentarios

Compara tu rendimiento en distintos momentos

Con las comparaciones basadas en el tiempo disponibles en el gráfico, puedes seguir el rendimiento de tu restaurante y compararlo en distintos momentos. Tal vez veas aumentos o disminuciones según las fechas que elijas.

Simplemente desplaza el cursor sobre un dato para ver si las ventas, volumen de pedidos o valor del recibo aumentaron o disminuyeron, y por cuánto.



¿Hay pedidos perdidos?

Cuando tu restaurante no acepta un pedido entrante con Uber Eats, este se pierde.

Estas son algunas maneras de mantener los pedidos perdidos al mínimo:

- Asegurate de que tu tablet o computadora donde recibes los pedidos está en un lugar visible para tu personal
- Activa el sonido en la tableta o computadora y sube el volumen
- Acepta los pedidos tan rápido como sea posible para evitar que el cliente cancele por el largo tiempo de espera

Consejo profesional

Haz clic en los módulos de pedidos perdidos, tiempo de inactividad y pedidos incorrectos para ver la fecha y la hora en que ocurrieron



¿Hay pedidos incorrectos?

Un pedido es incorrecto cuando, después de recibir la comida, el cliente indica que uno o varios detalles del pedido son erróneos.

Estas recomendaciones te ayudarán a mantener un alto nivel de satisfacción del cliente:

- Si tienes impresora, imprime siempre los recibos de los pedidos en lugar de escribirlos manualmente
- Controla el recibo al entregarle el pedido al Socio Repartidor de Uber Eats y asegúrate de que se lleve el pedido correcto
- Pídele al personal que controle los detalles de cada pedido antes y durante la preparación
- Escribe el nombre del cliente en la bolsa para evitar confusiones

Consejo profesional

Presta atención, ya que los clientes pueden incluir instrucciones especiales al seleccionar un artículo del menú



Cómo mejorar las calificaciones

¿Hay comentarios negativos? Esto es lo que puedes hacer.

Artículos del menú

- Haz clic en la opción Ver pedido a la derecha de la mala calificación para conocer el contexto de lo que salió mal. Ten en cuenta la fecha, hora y personal que trabajaba en ese momento. ¿Puedes tomar alguna medida para minimizar la probabilidad de que se repita el error?
- Busca el plato menos popular en la lista Calificación del artículo del menú. ¿Los clientes están insatisfechos con algo que puedes corregir fácilmente? Para inspirarte, regresa a la lista y lee los comentarios sobre los platos más vendidos.

Calificación general

- Haz un balance de tus operaciones. Los restaurantes con mejores calificaciones tienden a aceptar los pedidos de inmediato y a controlar los detalles de cada uno, no solo antes de prepararlos, sino también antes de entregarlos. Un flujo de pedidos eficiente y sin complicaciones genera clientes satisfechos y mejores calificaciones.



Cómo mejorar el tiempo de inactividad

El tiempo de inactividad se produce cuando el restaurante no está disponible para los clientes en Uber Eats durante las horas de atención programadas en la app. Esto ocurre cuando la tableta está apagada o cierras el navegador con WebRD, cuando pausas tu menú o cuando tienes problemas de conectividad.

Para evitar el tiempo de inactividad y la potencial pérdida de ganancias, haz lo siguiente:

- Presta atención al icono de la esquina superior izquierda del Tablero de restaurante en la tableta
 - Debe ser **verde**. Si no es así, sigue los pasos descritos [aquí](#) para volver a conectarte.
- Asegurate de que la tablet esté prendida o que la pestaña de WebRD esté activa y al frente de cualquier otra.

Consejo profesional

Alterna entre las vistas **ayer** y **7 días** para detectar las horas de inactividad del restaurante y considera volver a capacitar al personal que trabaja en ese turno.



Cómo mejorar el volumen de pedidos

¿Observas alguna disminución anormal en las ventas o en el volumen de pedidos?

El tiempo de inactividad tiene un efecto inmediato en las ventas con entrega a domicilio y en el volumen de pedidos.

- Usa el gráfico para identificar la hora exacta en que se produjo la inactividad. Si hay un patrón recurrente, puedes hacer que el personal que trabaja en ese turno repase las [mejores prácticas para usar el Tablero de restaurante](#).

Si el problema no es el tiempo de inactividad, analiza los artículos perdidos o los pedidos incorrectos.

- Las malas calificaciones reflejan la insatisfacción de los clientes y es posible que generen una disminución a largo plazo en el volumen de pedidos.



04

Pagos

Cómo administrar los pagos

Haz clic en la pestaña Pagos en la barra lateral del Administrador de restaurante para ver o para cambiar los pagos.

También encontrarás funciones adicionales que facilitan la contabilidad y la conciliación. Con vistas claras y compactas, podrás navegar con más agilidad para administrar los pagos y las actualizaciones de manera eficiente.

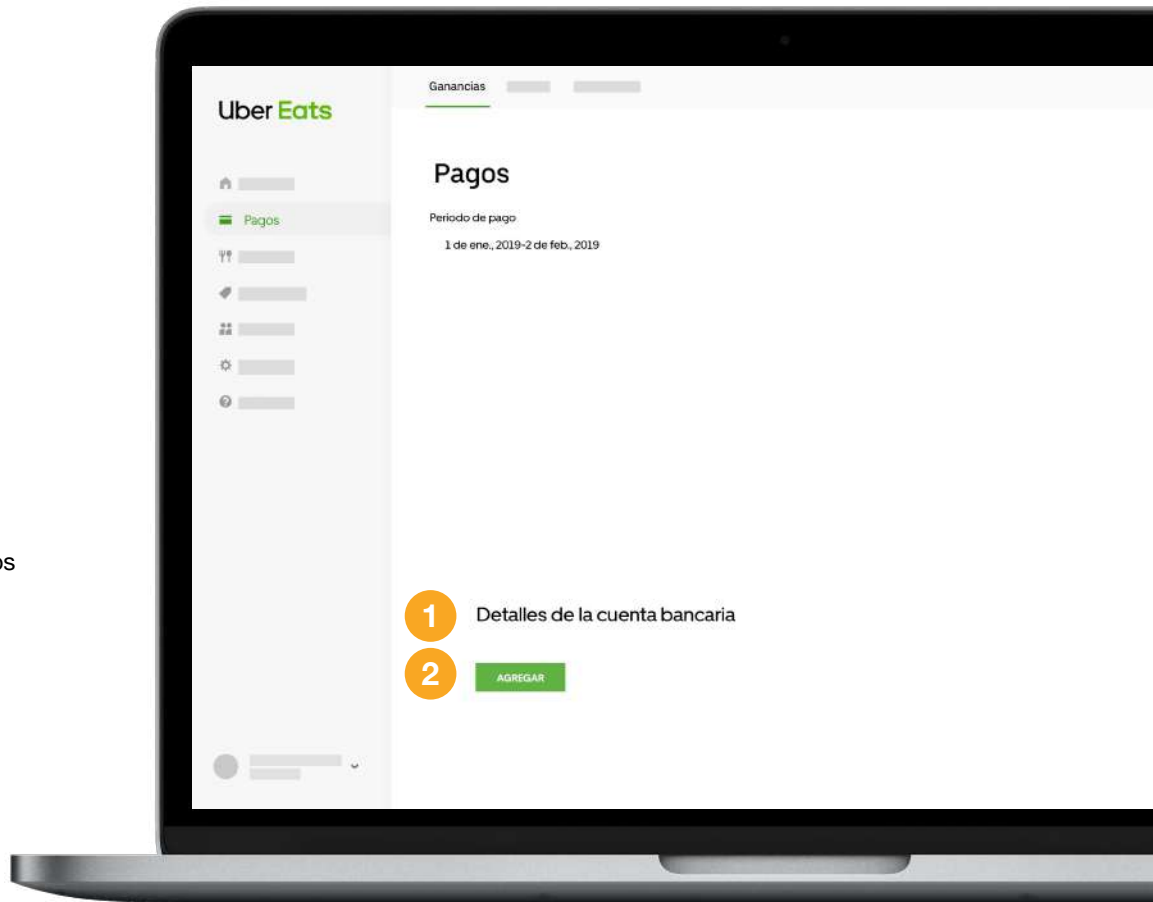


Cómo configurar los detalles de tu cuenta bancaria

Los pagos semanales se enviarán desde Uber Eats a la cuenta bancaria que elijas.

Si aún no lo hiciste, configura o actualiza los detalles bancarios para comenzar a recibir los pagos.

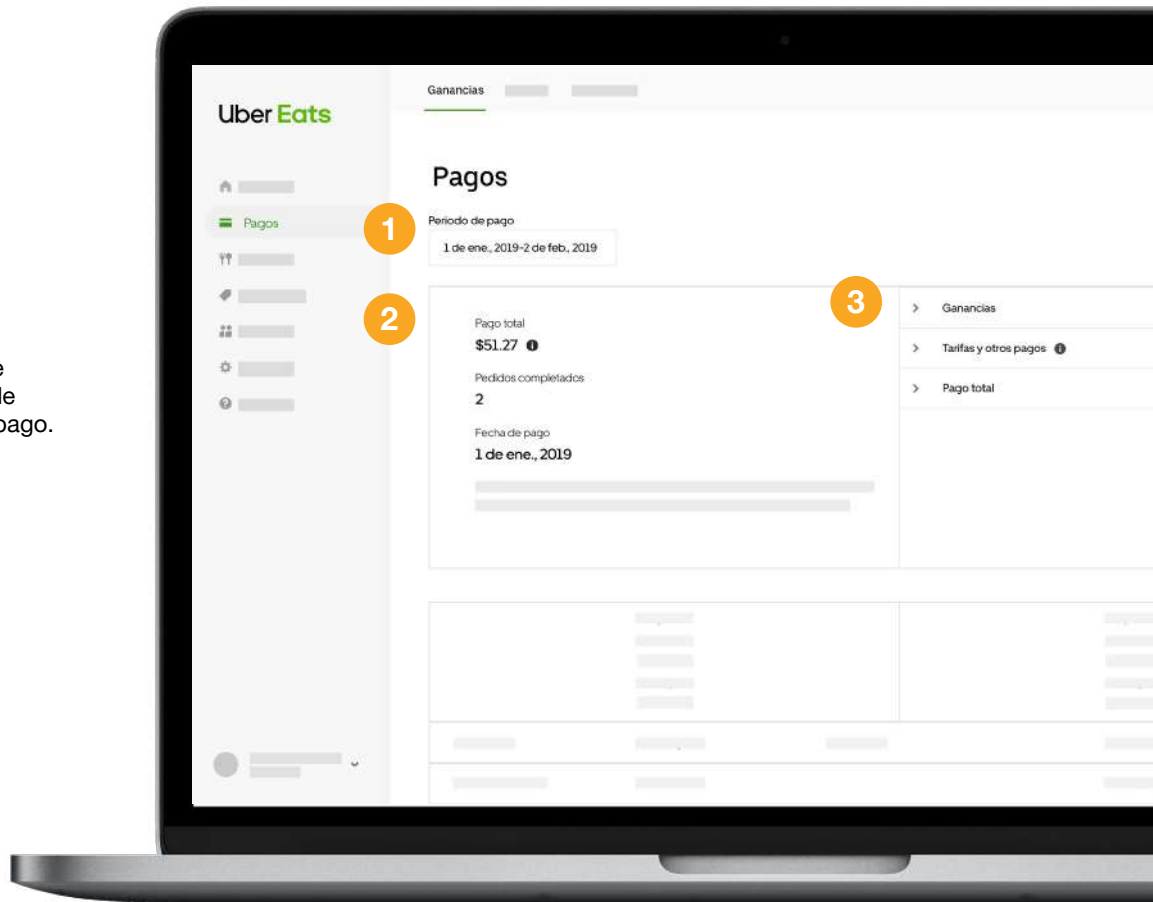
- 1 En la sección Ganancias de la pantalla Pagos, desplázate hacia abajo para ver los detalles de tu cuenta bancaria.
- 2 Comprueba que agregaste los detalles bancarios correctos en la parte inferior de esta sección para configurar los pagos en Uber Eats.



Cómo revisar los detalles de pago

Puedes organizar los detalles de las ganancias en la pestaña Pagos.

- 1 Selecciona el periodo de una semana para el que deseas ver información.
- 2 Consulta el pago total (la cantidad que recibe el restaurante después de descontar las tarifas y otros pagos), cantidad de pedidos completados y fecha en la que deberías recibir el pago.
- 3 Haz clic en una categoría para ver el desglose de tus ganancias, tarifas y otros pagos, así como el pago total para el periodo seleccionado.



Cómo exportar los detalles de pago

- 1 Verás un desglose día por día de las ventas y el pago total para el periodo seleccionado.
- 2 Puedes descargar los detalles como un resumen financiero global. Este documento contendrá un desglose de las tarifas, ganancias e impuestos. Haz clic en Descargar CSV y, luego, en Detalles de pago en el menú desplegable.
- 3 Selecciona el intervalo de fechas que quieres consultar (hasta un mes). Si tienes varios restaurantes, selecciona todas las ubicaciones que incluirás en el informe. A continuación escribe la dirección de correo electrónico donde quieres recibir el informe en formato CSV. Haz clic en Enviar archivo para finalizar.

The screenshot displays the Uber Eats 'Pagos' (Payments) section. The main content area shows a summary for the period '1 de ene., 2019-2 de feb., 2019'. The summary includes:

- Pago total: \$51.27
- Pedidos completados: 2
- Fecha de pago: 1 de ene., 2019

A calendar overlay is visible, showing the month of January 2019, with the date '1' highlighted. A green button labeled 'Descargar CSV' is highlighted in the top right corner. The interface also shows a sidebar with navigation options and a table of payment details on the right side.

05

Tu menú

Cómo tomar el control de tu menú

Haz clic en la pestaña Menú en la barra lateral del Administrador de restaurante para acceder al Creador de menús, desde donde podrás controlar los detalles de tu menú en Uber Eats. Al describir los platos o permitir que los clientes los personalicen, ayudarás a que tu restaurante se destaque en Uber Eats.

Conoce más [aquí](#).



06

Publicidad en la app

Configura una campaña publicitaria en la app

Haz clic en la pestaña Publicidad en la barra lateral del Administrador de restaurante para configurar la publicidad en la app.

Las campañas publicitarias te permiten personalizar, ejecutar y seguir las promociones que ofreces a tus clientes de Uber Eats. P. ej., puedes ofrecer un artículo gratis o la posibilidad de ahorrar \$5 al gastar \$20 o más.

[Descubre cómo funcionan las campañas en la app](#)



07

Tiempos de preparación

Cómo ajustar los tiempos de preparación

Establecer correctamente el tiempo de preparación de los platos te ayuda a mantener una operación de entregas eficiente.

Es importante mantener los tiempos de preparación actualizados. Tómame unos momentos para aprender a ajustarlos cuando sea necesario. De esa manera, tendrás la seguridad de que un Socio Repartidor recolectará la comida apenas esté lista.

- 1 Haz clic en el signo menos (-) o más (+) para configurar el tiempo promedio de preparación
- 2 Haz clic en + Agregar más para configurar un tiempo de preparación diferente para las horas de mayor demanda (p. ej., 25 minutos para los viernes entre 5-10 p. m.)



08

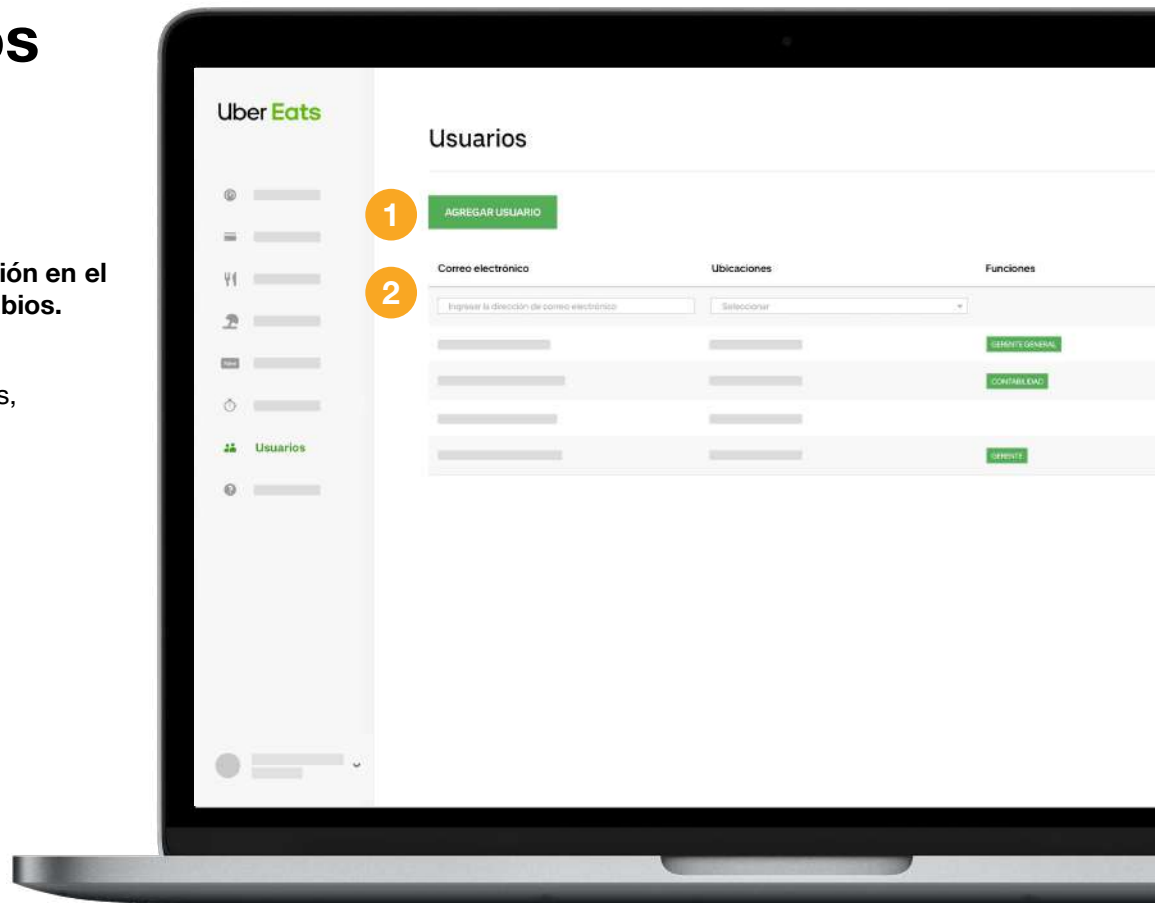
Usuarios

Cómo agregar usuarios al Administrador de restaurante

La configuración de un usuario les permite iniciar sesión en el portal, ver el rendimiento del restaurante y hacer cambios.

Puedes agregar o eliminar tantos usuarios como quieras. Después de iniciar sesión, haz clic en la pestaña Usuarios, en el menú de la izquierda.

- 1 Selecciona Agregar usuario
- 2 Ingresa la dirección de correo electrónico y la ubicación del restaurante



09

Estamos aquí para ayudarte

¿Necesitas contactarnos?

Soporte por correo electrónico de Uber Eats

restaurantes.es@uber.com

Dirige todas las consultas que no estén relacionadas con pedidos activos a esta dirección de correo electrónico.



Gracias.

Uber Eats

Apéndice

Términos que debes saber

Ventas

Es el valor total de los artículos que se vendieron, más los impuestos correspondientes. No se incluyen los costos de envío, otras tarifas o impuestos, ni las deducciones por las tasas de servicio.

Valor del recibo

Total de ventas promedio de tu restaurante, por pedido de Uber Eats. Es el valor promedio de los artículos que se vendieron por pedido, que incluye el impuesto correspondiente sobre las ventas.

Volumen de pedidos

Cantidad de pedidos que completó el restaurante. Incluye los pedidos que se cancelaron o que no se pudieron entregar si recibiste un pago por ellos.





Guía para usar Pedidos Uber Eats

Uber **Eats**

Te damos la bienvenida a Uber Eats

Comencemos con Pedidos Uber Eats

En esta guía encontrarás toda la información acerca de lo que puedes hacer con la app Pedidos Uber Eats: desde recibir y aceptar pedidos hasta resolver problemas durante los pedidos en curso.



- 01** Descripción general
- 02** Uso de Pedidos Uber Eats
- 03** Administración de pedidos
- 04** Ajustes en tiempo real
- 05** Prácticas recomendadas
- 06** Solución de problemas
- 07** Estamos aquí para ayudarte

01

Descripción general

¿Dónde se encuentra la app Pedidos Uber Eats?

[Pedidos Uber Eats](#) es una aplicación que se ejecuta con mayor frecuencia en la tableta (pero se puede acceder a ella desde cualquier dispositivo móvil o computadora portátil o de escritorio) y se usa para recibir y administrar los pedidos con Uber Eats.

Las funciones clave incluyen hacer un seguimiento de los socios repartidores, marcar los artículos como agotados, y demorar, pausar o cancelar pedidos.

Si todavía no recibiste tu tableta de entregas, no te preocupes porque llegará pronto.



Descripción rápida de las funciones clave de Pedidos Uber Eats



Administrar los pedidos

- Acepta los pedidos entrantes e informa a los socios repartidores cercanos que la entrega está lista para la recolección.
- Administra los pedidos de entrega de tu negocio de principio a fin.
- Haz el seguimiento de un pedido en camino a la ubicación de entrega.
- Demora o cancela pedidos.
- Administra pedidos programados.



Hacer un seguimiento de los socios repartidores

- Consulta qué socio repartidor se asignó a un pedido en particular.
- Revisa su información de contacto.
- Consulta cuánto tardará en llegar al restaurante o cuánto tiempo esperó para recolectar un pedido.



Actualizar el horario y la disponibilidad de los artículos

- Marca fácilmente un artículo del menú como no disponible en el momento en que se agote, incluso durante un pedido en curso.
- Administra otras configuraciones, como horarios regulares o de feriados, impresión de recibos y más.

02

Uso de Pedidos Uber Eats

Exploremos los aspectos básicos de Pedidos Uber Eats

- Cómo comenzar: Encender el dispositivo, conectarse a la red wi fi, actualizar el idioma (si es necesario) e iniciar sesión
- Cómo navegar por la pantalla de inicio
- Cómo configurar la impresora
- Cómo funcionan los recibos
- Cómo actualizar el horario habitual y el de feriados
- Cómo asegurarse de estar conectado
- Cómo establecer la configuración de entrega (solo para restaurantes que hacen entregas con su propio personal)

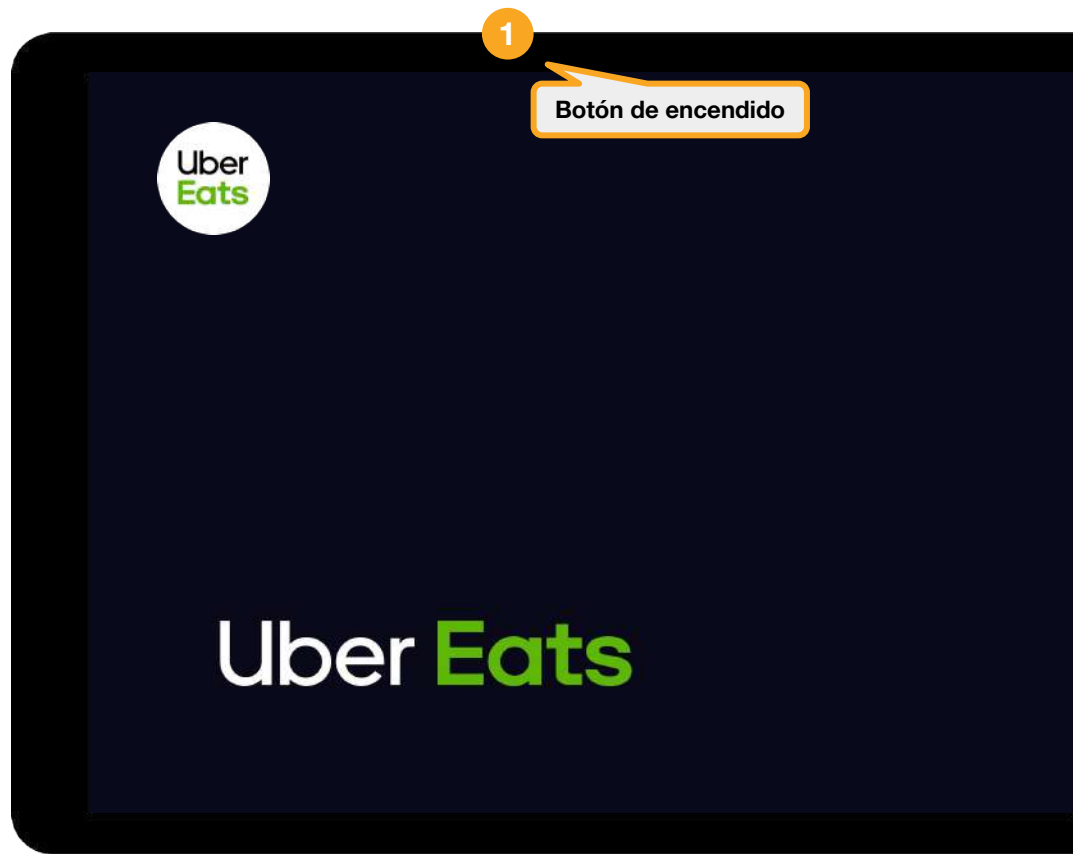
Cómo comenzar

Para comenzar **enciende la tableta** al presionar el botón de encendido (generalmente, se encuentra al costado del dispositivo).

Luego **desliza hacia arriba en la pantalla** y, si usas una tableta con wi fi, toca el ícono Configuración para **conectarte a la red**.

Por último **toca el ícono o la app Uber Eats**.

Nota: Si quieres apagar, reiniciar o activar el modo avión en la tableta, mantén presionado el botón de encendido por 3 segundos para acceder a estas opciones.



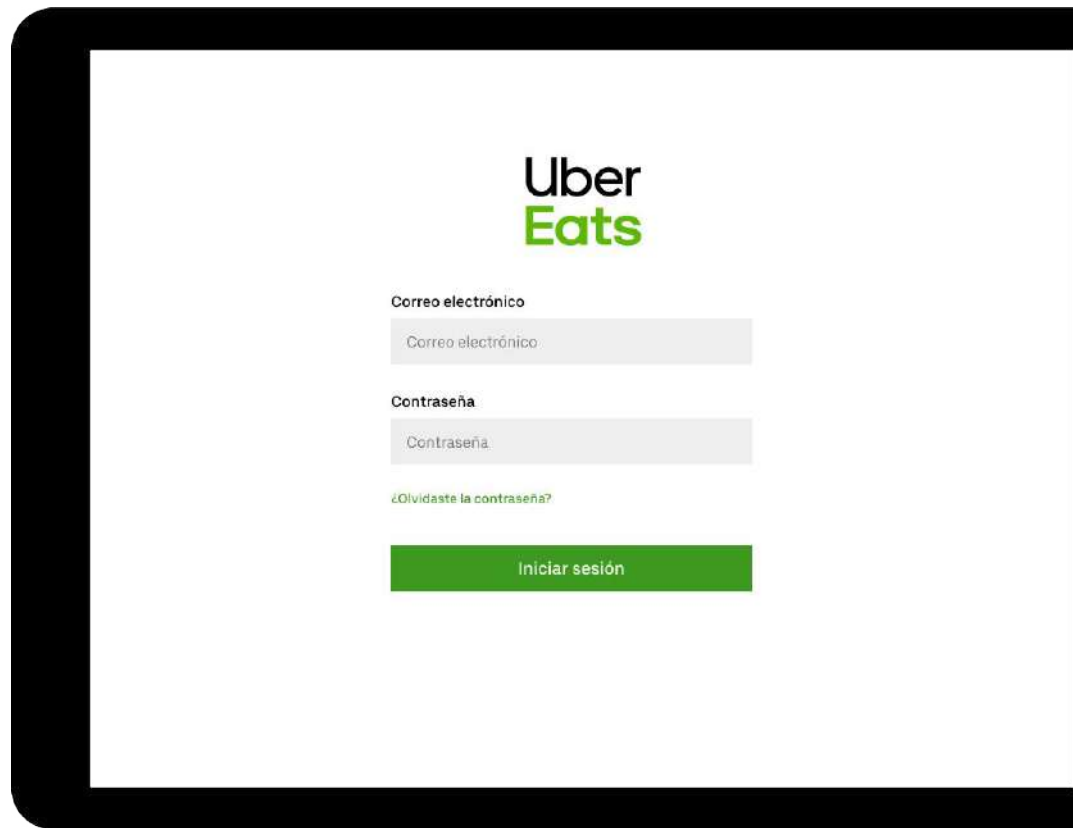
Cómo iniciar sesión

Cuando aparezca la pantalla de inicio de sesión, **ingresa el correo electrónico de tu cuenta Pedidos Uber Eats y la contraseña**. ¡Ten cuidado! Si haces demasiados intentos incorrectos, puede que la cuenta se bloquee hasta por una hora.

Debiste recibir tu nombre de usuario y contraseña cuando te registraste en Uber Eats (a través de un correo electrónico de noreply@uber.com con el asunto Tu restaurante ya se publicó en Uber Eats). Ten en cuenta que estas credenciales son diferentes de las que usas para iniciar sesión en el *Administrador de Uber Eats*. [En este video](#) se explica el proceso de inicio de sesión.

Si no encuentras las credenciales de inicio de sesión para tu tableta, puedes hacer lo siguiente:

1. Envía un correo electrónico a restaurants@uber.com para restablecerlas.
2. Dirígete a la pestaña *Usuarios* en el [Administrador de Uber Eats](#) para encontrarlas o restablecerlas tú mismo.



Cómo navegar por la pantalla de inicio

La pantalla de inicio brinda un acceso rápido a las funciones que necesitas para que las entregas se realicen sin problemas.

1 El **ícono de navegación** se encuentra en la esquina superior izquierda de la pantalla de la tableta. Al tocarlo aparecerá una barra lateral donde podrás realizar ajustes operativos (p. ej., marcar artículos como agotados, establecer el horario y configurar la impresora).

Debajo del ícono de navegación, hay cuatro pestañas. De arriba a abajo, estas te permiten navegar por las páginas para consultar lo siguiente:

- 2** pedidos nuevos (entrantes)
- 3** pedidos en curso
- 4** pedidos listos para la recolección
- 5** historial de pedidos



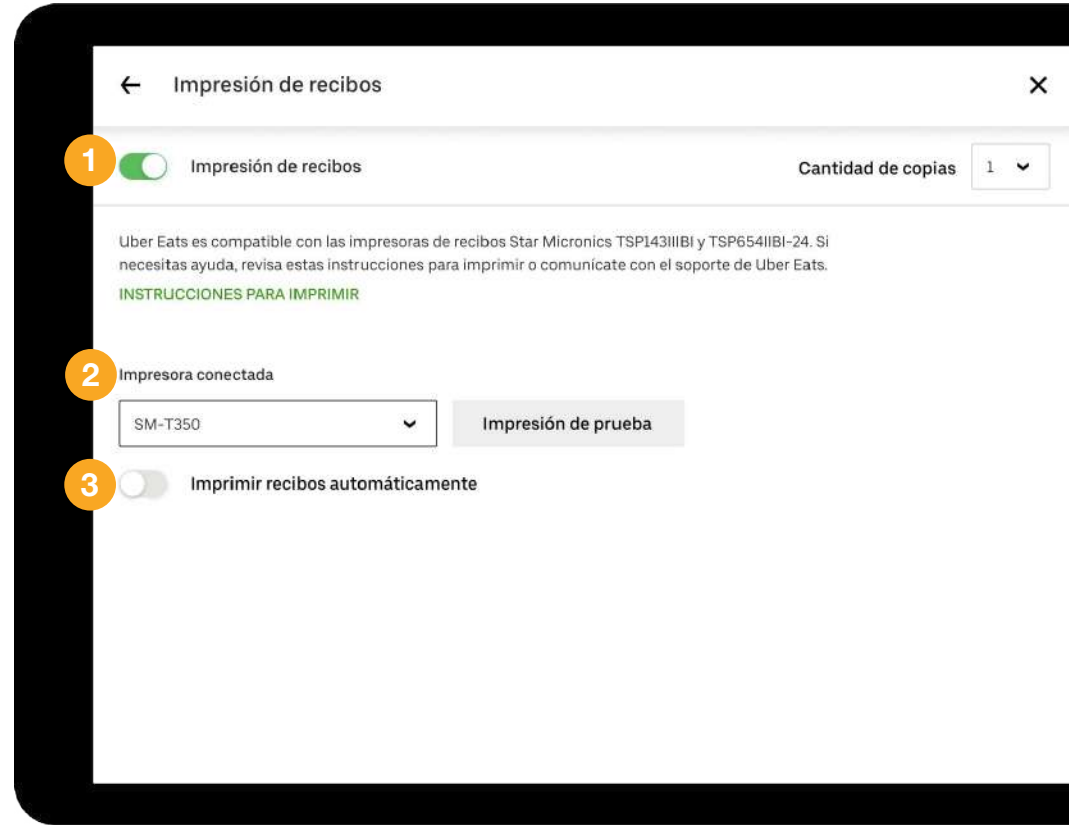
Cómo configurar la impresora*

Puedes imprimir los pedidos de entrega desde la tableta para mantenerte organizado.

Toca el ícono de navegación y selecciona Configuración en la barra lateral.

- 1 Toca **Impresión de recibos** y luego selecciona la opción Impresión de recibos activada.
- 2 En el menú desplegable de **Impresora conectada**, busca tu impresora y tócala.

Toca IMPRESIÓN DE PRUEBA para confirmar que está todo configurado.
- 3 Para activar la impresión automática de recibos, simplemente haz clic en el botón. También puedes seleccionar la cantidad de copias que quieres imprimir en la parte superior derecha.



Cómo funcionan los recibos

Los recibos contienen mucha información importante, como el número de pedido, el nombre del cliente y las notas que incluyó.

También sirven como una lista de verificación física que se puede adjuntar a los pedidos.

Te recomendamos que adjuntes un recibo impreso a cada pedido para mantener tu organización y garantizar que la experiencia del cliente sea positiva.

Uber Eats

EA437 **María T.**

Pedido el 7 de abril de 2018 a las 11:45 a. m.
Entregado el 7 de abril de 2018 a las 12:10 p. m.

ENTREGA

1 x Big Mac	MXN 7.29
SELECCIONA EL TAMAÑO	
Grande	MXN 0.20
SELECCIONA LOS COMPLEMENTOS	
Papas fritas	MXN 0.00
ELIGE LAS SALSAS	
2x Sweet and Sour	MXN 0.50
1x Honey Mustard	MXN 0.25
2 x papas fritas grandes	MXN 5.50
1 x Coca-Cola	MXN 5.50
Subtotal	MXN 22.95
Impuesto	MXN 2.05
Importe pagado	MXN 25.00

13

Nombre del cliente y número de pedido


Detalles del pedido

Tipo de entrega

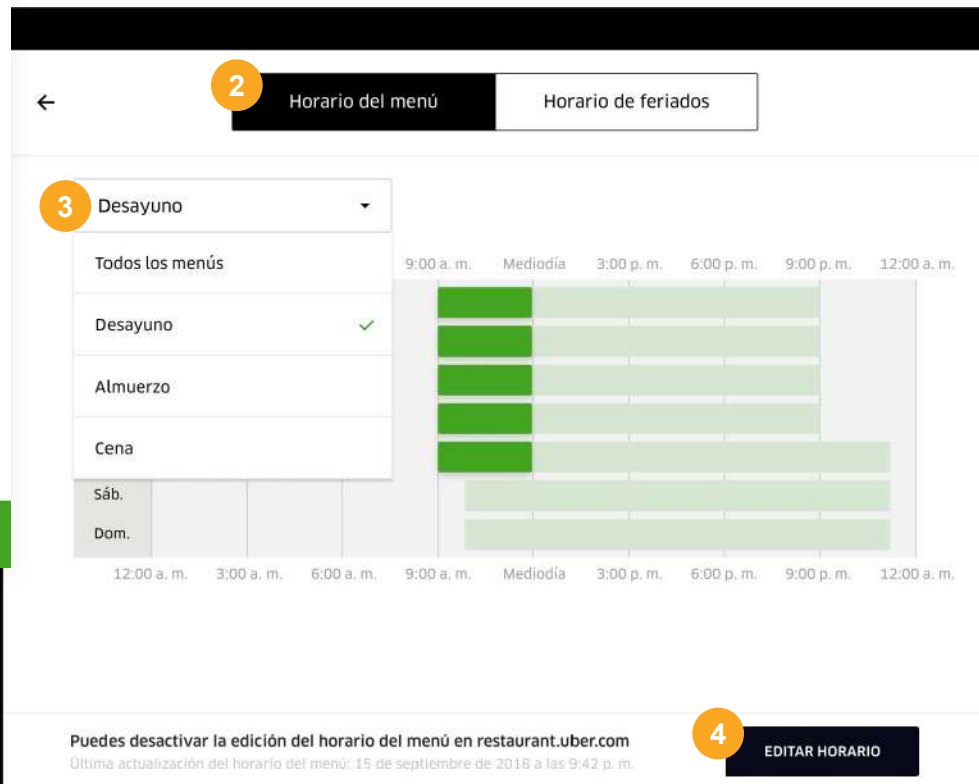
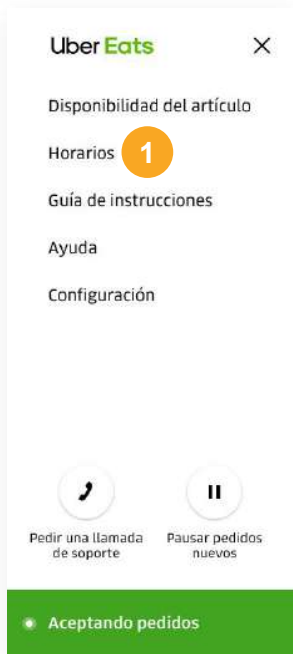
Notas del artículo

Cómo actualizar el horario del menú

Establece el horario habitual para cada categoría de artículo.


- 1 Dirígete a la configuración del horario del menú. Para hacerlo toca el ícono de navegación  en la pantalla de inicio y luego selecciona **Horario**.
- 2 El **horario del menú** es el horario habitual del negocio que se aplica a un menú específico.
- 3 Para editar el horario del negocio, selecciona **Horario del menú** y toca el menú que quieres modificar.
- 4 Luego toca **Editar horas**. Aquí podrás seleccionar las horas y los días de la semana en los que quieres que esté disponible el menú. Los socios que usan el segundo nivel de categorías deberán cambiar el horario de cada categoría del primer nivel. Verifica que los horarios de los menús y las categorías coincidan con tu horario de atención.

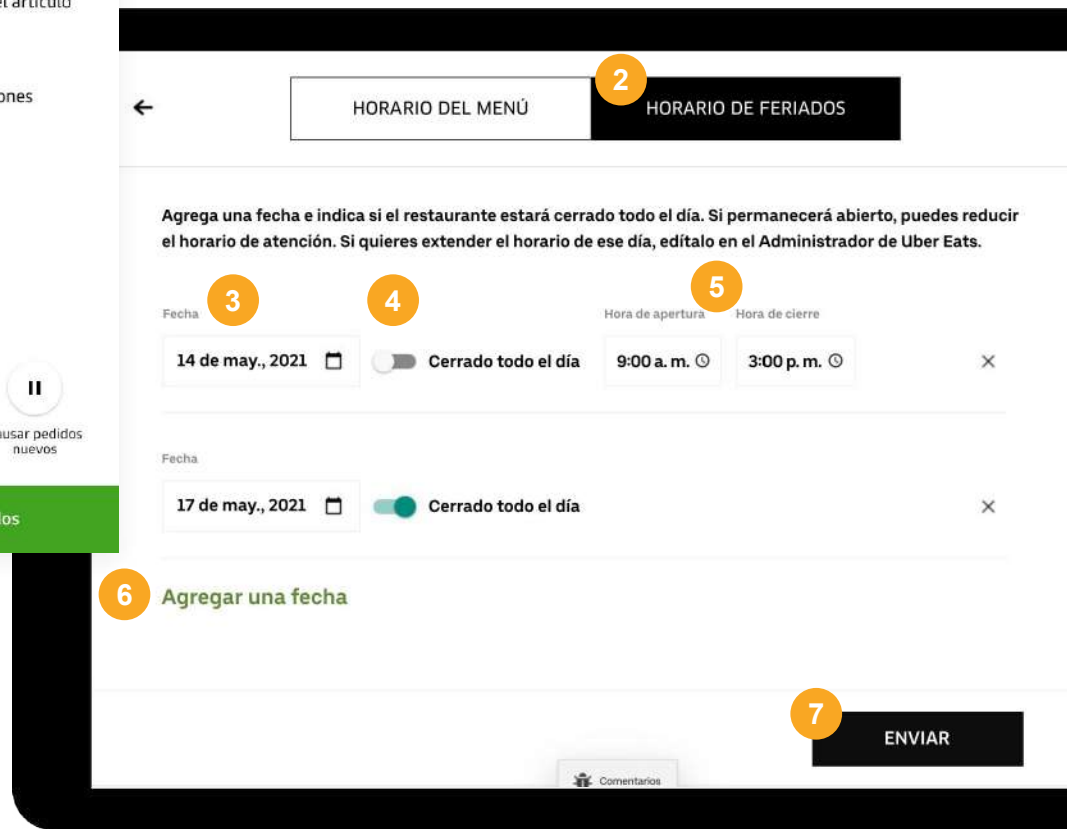
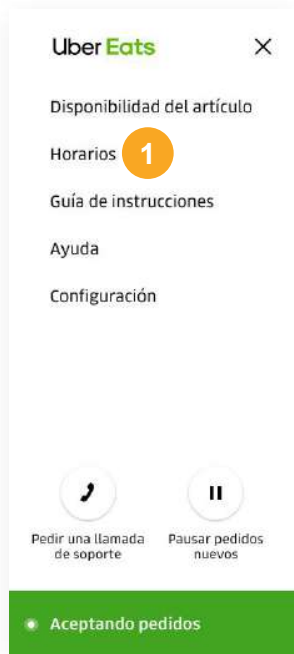
Nota: Si quieres editar el menú, inicia sesión en el [Administrador de Uber Eats](#) y consulta [aquí](#) para obtener una guía detallada sobre cómo hacerlo.



Cómo actualizar el horario de feriados

Establece el horario de feriados de tu negocio.

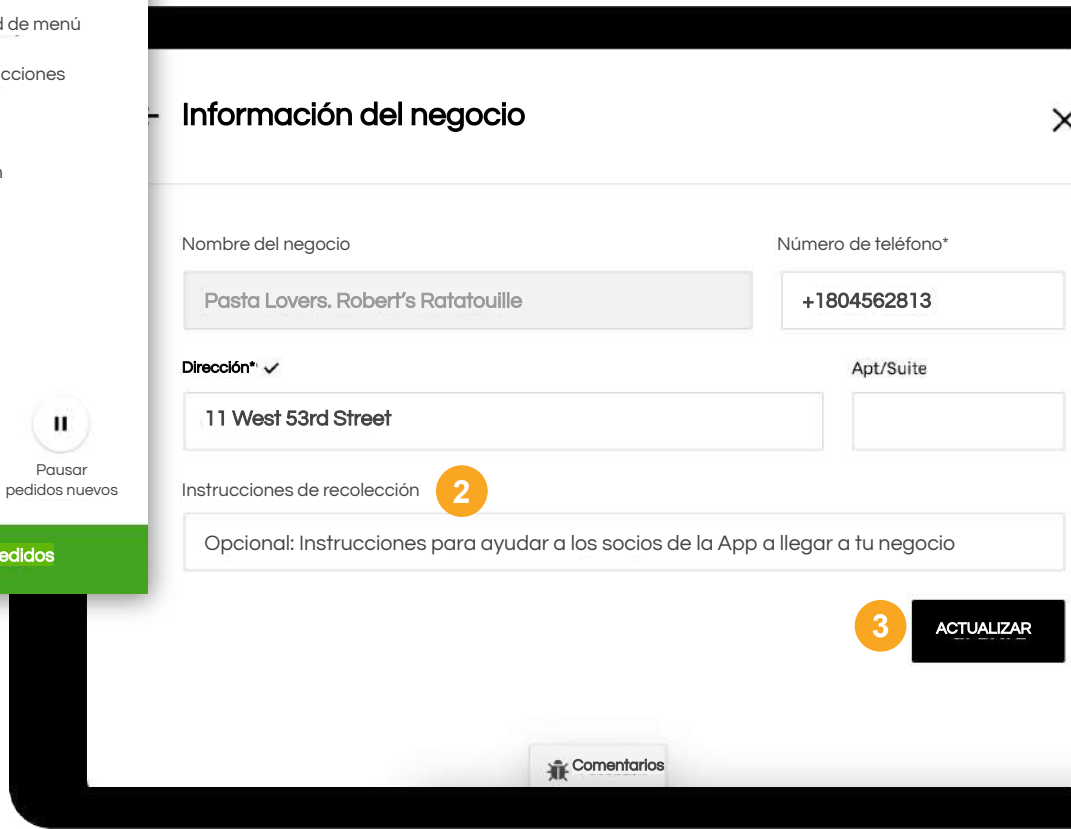
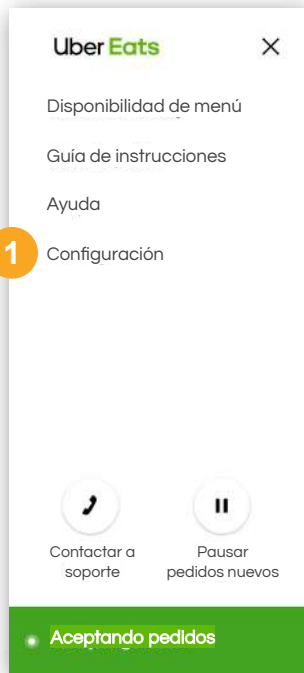
- 1 Dirígete a la configuración del horario del menú. Para hacerlo toca el ícono de navegación  en la pantalla de inicio y luego selecciona **Horario**.
- 2 El **horario de feriados** es específico para un periodo y se aplica a todos los menús.
- 3 Para editarlo toca **Horario de feriados** y **selecciona la fecha** en la que tu negocio estará cerrado.
- 4 Si planeas estar cerrado durante toda la jornada, activa la opción Cerrado todo el día. Si solo cerrarás una parte del día, desactiva esta opción e ingresa el horario de actividad de tu negocio en los campos Hora de apertura y Hora de cierre.
- 5 Toca Agregar una fecha para establecer otros horarios de feriados.
- 7 Después toca ENVIAR para actualizar el horario según corresponda.



Cómo agregar instrucciones de recolección

Recomendamos agregar instrucciones de recolección para que los socios de la App sepan cómo ubicar e ingresar a tu negocio, y a dónde dirigirse para recolectar el pedido. Para hacerlo sigue los pasos a continuación:

- 1 Toca el ícono de navegación y selecciona Configuración. Luego toca Información del negocio.
- 2 En el campo Instrucciones de recolección, ingresa los datos correspondientes.
- 3 Toca Actualizar y se compartirán las instrucciones de recolección con los socios de la App cuando vayan a recolectar un pedido.



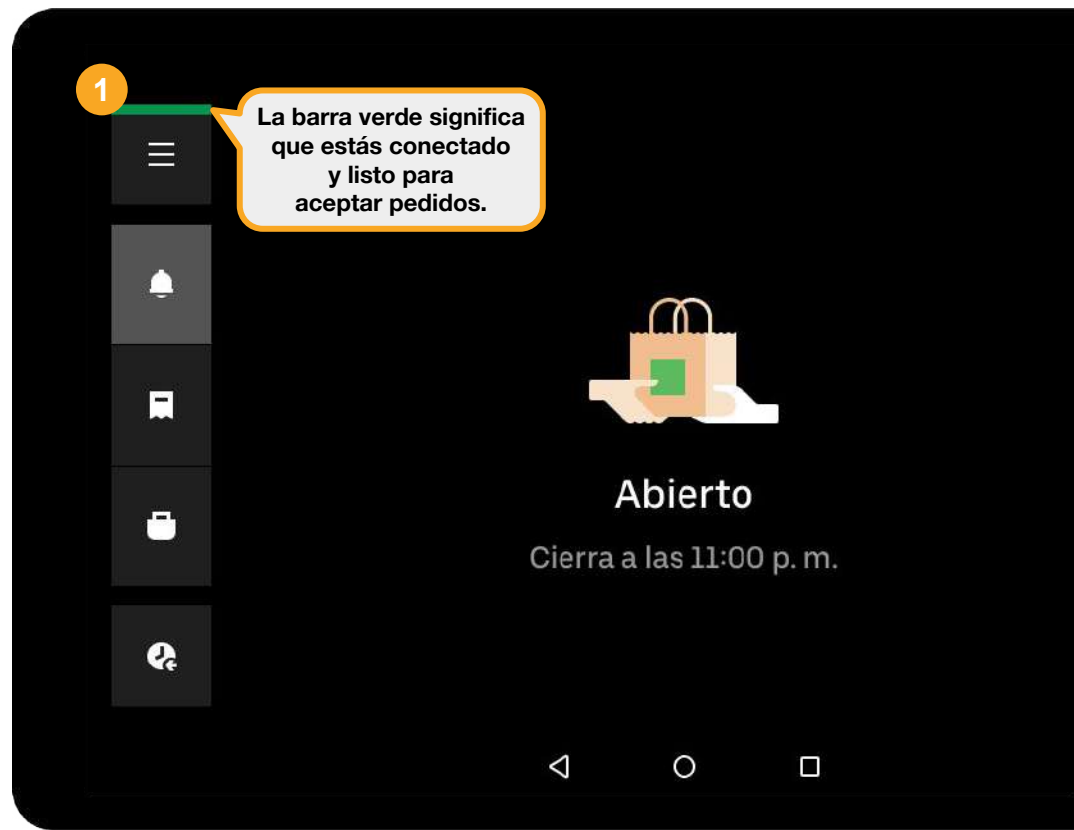
Cómo verificar si estás conectado

Tu restaurante se conectará automáticamente y los clientes podrán verlo durante el horario regular (Horario del menú) que establezcas en el [Administrador de Uber Eats](#).

1 Para confirmar que estás conectado, observa el ícono de navegación en la esquina superior izquierda de la pantalla. Debe aparecer una **barra verde**.

Si tiene otro color, toca el ícono para ver cómo volver a conectarte.

Nota: Si en la pantalla de inicio aparece el mensaje **Ya casi estás listo para comenzar**, significa que tu menú aún está en proceso de creación. Vuelve a consultar en 24 horas y si aún no estás conectado, envía un mensaje de whatsapp al numero +5215549999129 para recibir soporte.

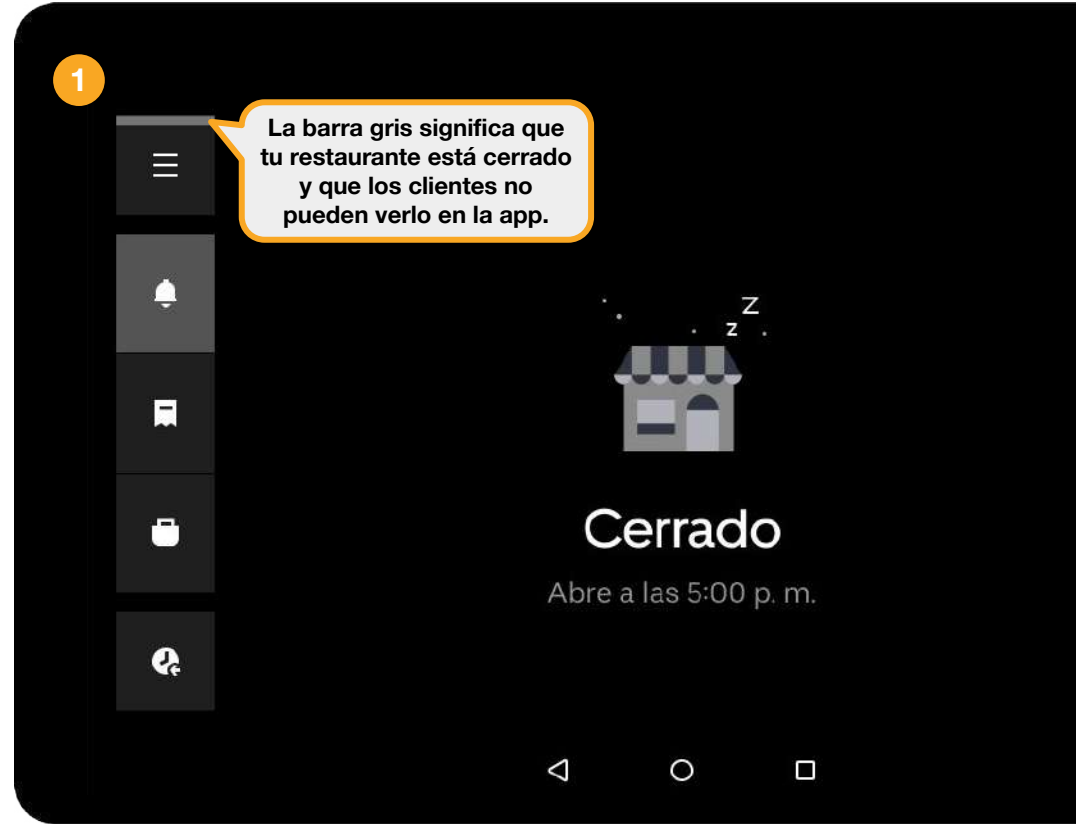


Cómo saber cuándo el restaurante está cerrado

Este estado significa que el restaurante está cerrado y que los clientes no pueden verlo en la app.

En Pedidos Uber Eats, también se muestra la hora en que vuelve a abrir.

- 1 Si notas que la hora que aparece es incorrecta, dirígete al menú de navegación (3 barras arriba a la izquierda), toca "Horas", selecciona el menú al que le quieres editar las horas y, luego, toca "Editar horas" para corregirlas.



Cómo establecer la configuración de entrega


(solo para restaurantes que hacen entregas con su propio personal)

Si usas tu propio personal para realizar entregas, tienes la opción de usar únicamente tu personal, de aprovechar la red de socios de la App de Uber Eats para extender tu alcance o bien de aprovechar la red de socios de la App de Uber Eats en todos tus pedidos. Establece tus preferencias a continuación:

- 1** Haz clic en el ícono Configuración de entrega en la esquina superior derecha de la pantalla de inicio.
- A** **Si solo quieres que tu personal entregue pedidos:** toca el panel Usa tu personal para realizar entregas a la izquierda y desactiva la opción Llega a los clientes fuera de tu área.
- B** **Si quieres aprovechar los socios de la App de Uber Eats para expandir tu alcance:** activa la opción Llega a los clientes fuera de tu área.
- C** **Si tu personal está ocupado y quieres entregar pedidos únicamente mediante socios de la App de Uber Eats:** toca el panel Encuentra socios de la App a la derecha.

Nota: Para actualizar el área de entrega, el costo de envío y el tiempo de cumplimiento, inicia sesión en el *Administrador de Uber Eats*, dirígete hasta Configuración y, luego, a Entrega.

Configuración de entrega


1 
Configuración de entrega

Elige cómo quieres entregar los nuevos pedidos
Cuando usas la plataforma de Uber para encontrar socios de la App, se aplica una tasa de servicio más alta.

A **Usa tu personal para realizar entregas**
Usa tu propio personal para entregar pedidos dentro de tu área.

B **Llega a los clientes fuera de tu área**
Realiza entregas fuera de tu área con socios de la plataforma de Uber.

C **Encuentra socios de la App**
Realiza todas las entregas con socios de la plataforma de Uber.

 Comentarios

03

Administración de pedidos

En Pedidos Uber Eats, cada pedido se organiza mediante un **proceso paso a paso.**

Los pasos para los pedidos suelen ser los siguientes:

- aceptar un pedido
- imprimir el pedido
- preparar el pedido
- entregar el pedido
 - a un socio repartidor de Uber Eats
 - al repartidor propio del restaurante
 - para llevar o para comer en el restaurante

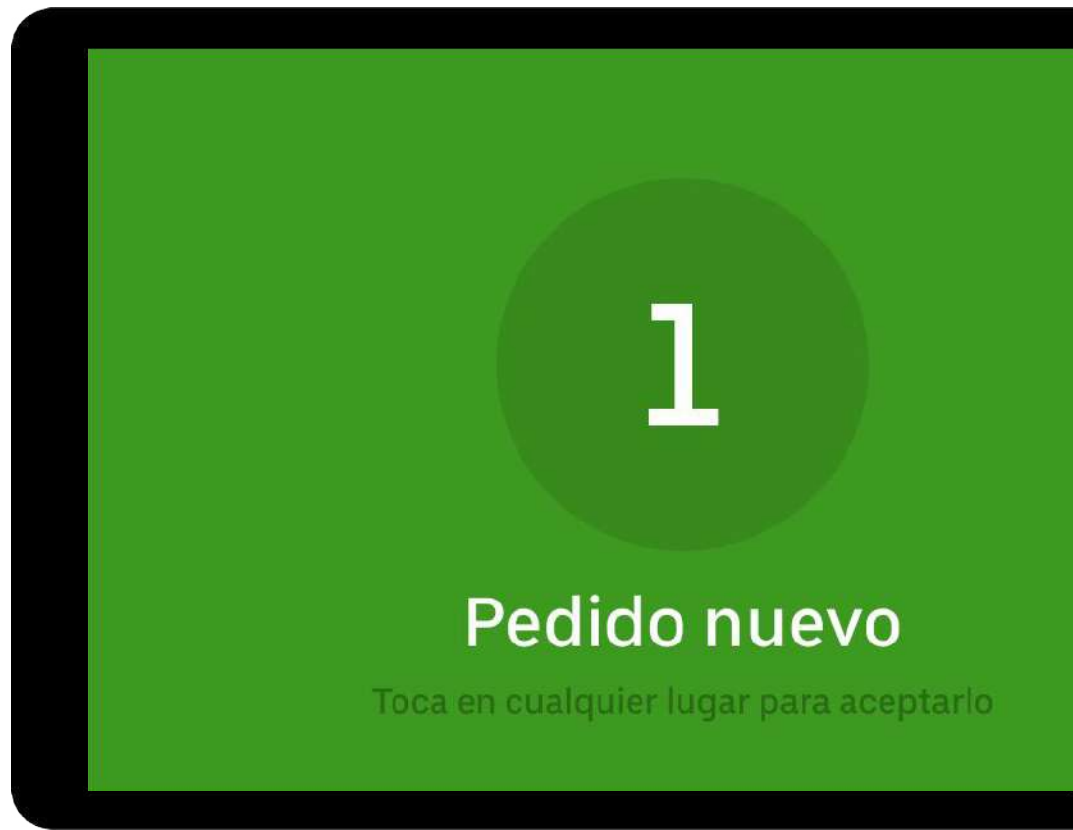
Cómo recibir un pedido

Los pedidos nuevos aparecen en la pantalla de inicio.

Mantén la app Pedidos Uber Eats abierta y revisa esta página en todo momento. ¡No querrás perderte ningún pedido!

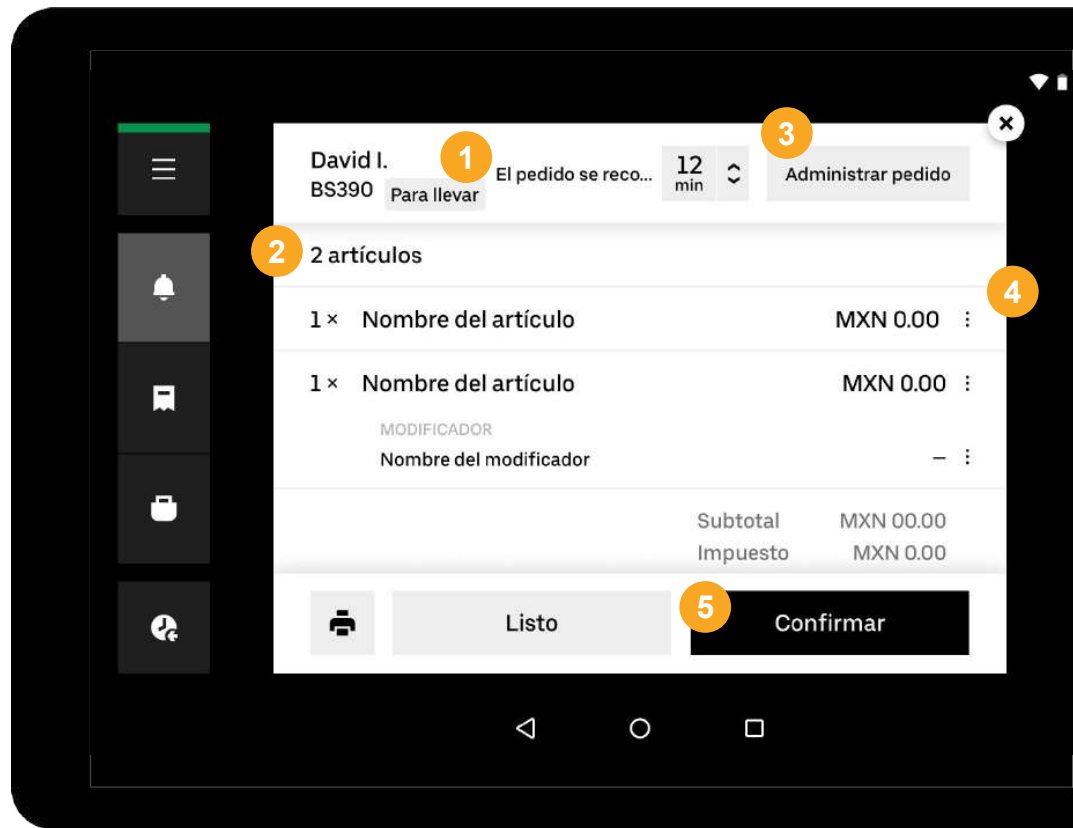
Cuando llegue un pedido nuevo, la pantalla se pondrá verde y emitirá un sonido para informártelo.

Toca en cualquier lugar de la pantalla para ver el pedido.



Cómo confirmar un pedido

- 1 La etiqueta que se muestra junto al código del pedido indica si es para llevar o para comer en el restaurante. Si no ves ninguna etiqueta, significa que el pedido es para entregar. (Nota: Solo está disponible en algunas ciudades).
- 2 El recuento de artículos indica cuántos incluye el pedido, lo que facilita el control por parte de tu equipo.
- 3 Toca Administrar pedido para acceder a las opciones de recurso (p. ej., marcar el artículo como agotado, editar el precio, contactar al cliente, solicitar más socios repartidores, o demorar o cancelar el pedido).
- 4 Si te quedaste sin un artículo, toca el menú desplegable y selecciona Agotado para marcar uno o más artículos como agotados.
- 5 Después de revisar los detalles del pedido, toca el botón Confirmar para aceptarlo. Si aceptas pedidos lo antes posible, te asegurarás de que los clientes no tengan que esperar.

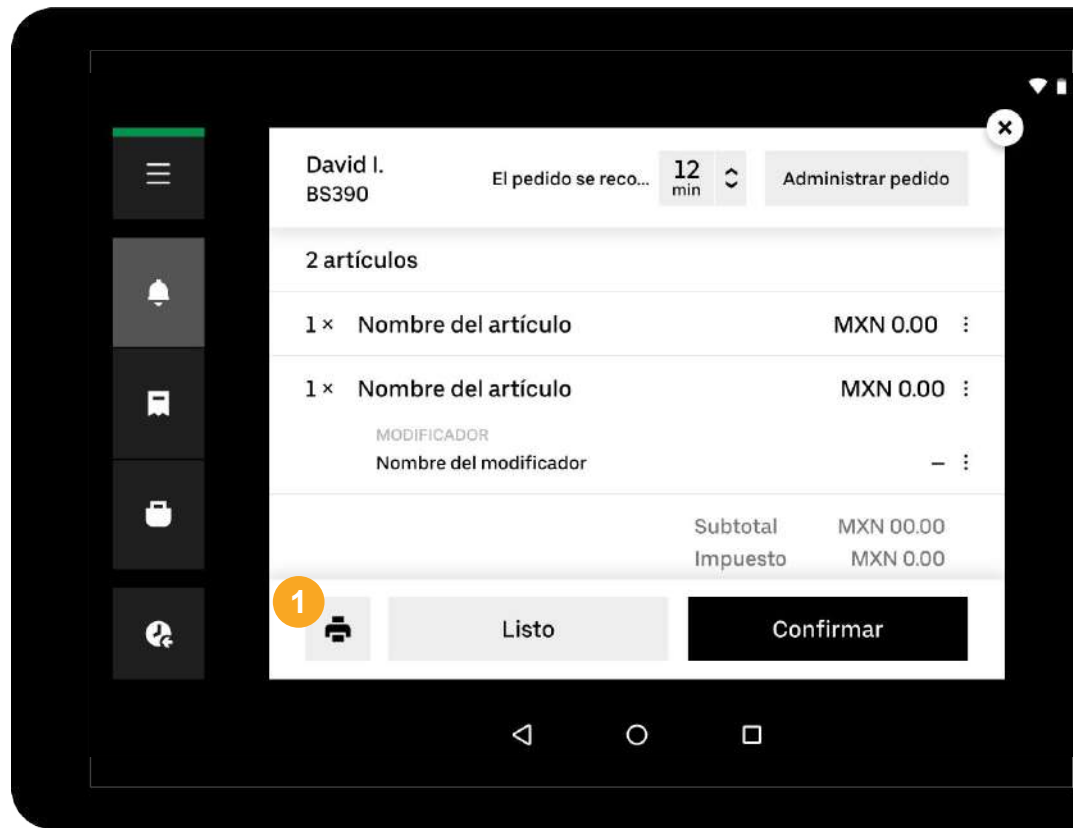


Cómo imprimir un pedido

Para imprimir un pedido, comienza por mostrar los detalles (los pedidos se pueden imprimir directamente desde tu dispositivo). Selecciona la notificación de pedido nuevo y toca el pedido que quieres imprimir. Ten en cuenta que no es necesario que lo imprimas, aunque algunos socios optan por hacerlo.

1

A continuación busca el ícono de la impresora en la esquina inferior izquierda. Tócalo para imprimir.

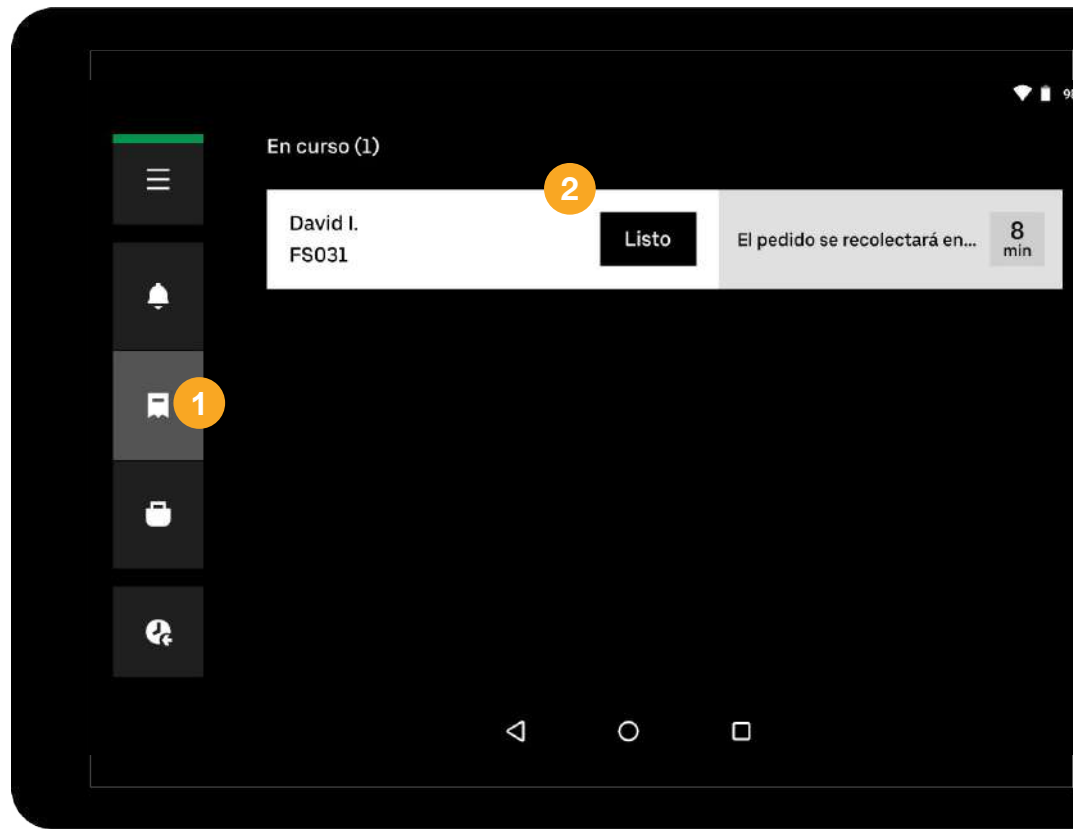


Cómo revisar y preparar un pedido

**Puedes verificar los detalles
de un pedido en cualquier momento.**

- 1 Para verlos toca la sección En curso y selecciona el pedido que quieres revisar.
- 2 Cuando termines de preparar un pedido, tócalo para ver los detalles. Selecciona Listo para la recolección y enviaremos a un socio repartidor lo antes posible.

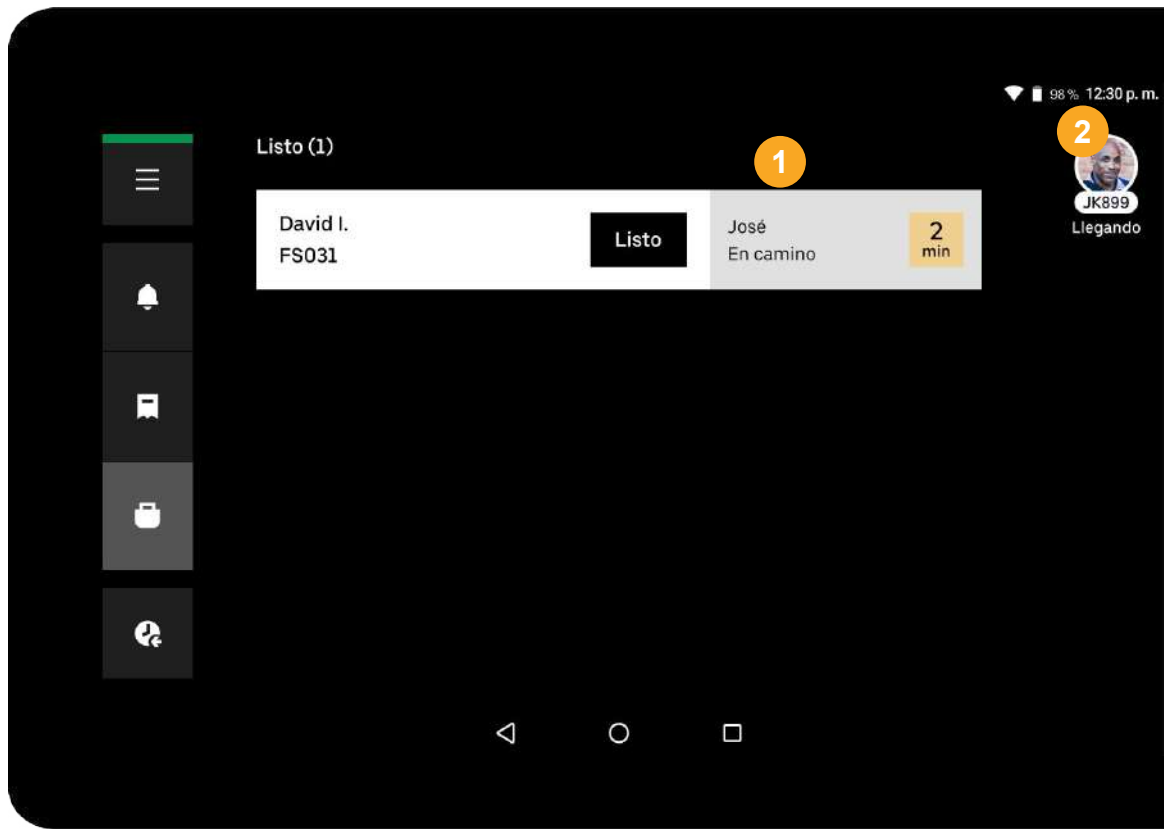
Al tocar este botón, también se enviará una alerta de estado al cliente.



Cómo entregar un pedido

La hora de llegada estimada del socio repartidor se muestra junto con los detalles del pedido.

- 1 Cuando llegue escucharás una notificación y aparecerá un botón en el lado derecho de la pantalla. Tócalo para verificar qué pedido recolectarán, consultar si se trata de pedidos múltiples o revisa su información de contacto.
- 2 Si quieres hacer un seguimiento de su progreso, toca el ícono del socio repartidor. Esto mostrará una *tarjeta con los detalles del pedido*. Al tocar el botón **Administrar pedido** en la tarjeta, aparecerá un mapa con la ubicación del socio repartidor en tiempo real.



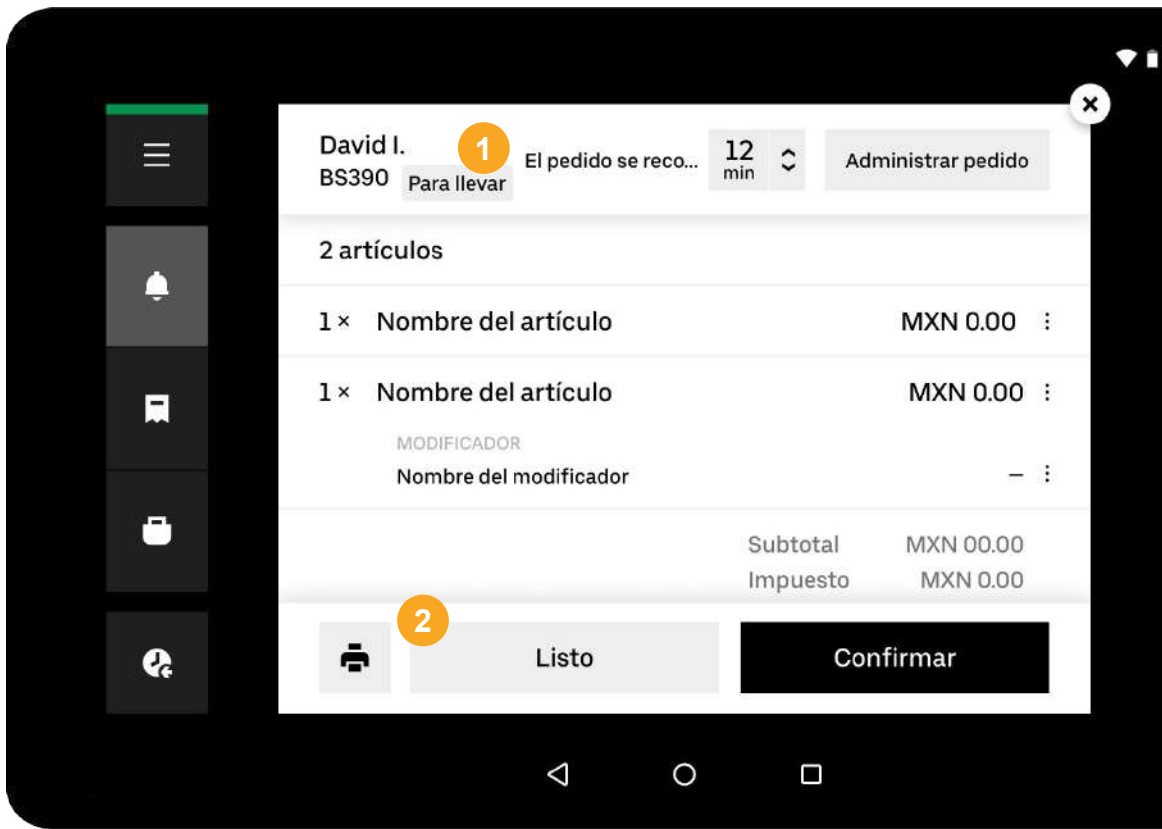
Cómo administrar pedidos para llevar

La función solo está disponible en determinadas ciudades.

Las designaciones especiales diferenciarán los pedidos para llevar, desde la aceptación hasta la finalización.

1 Un pedido para llevar se mostrará como tal desde el primer momento. También se marcará con la leyenda Para llevar junto al número de pedido en la sección de detalles.

2 Una vez que el pedido esté listo para que el cliente lo recolecte, simplemente tócalo y luego selecciona LISTO PARA LA RECOLECCIÓN.



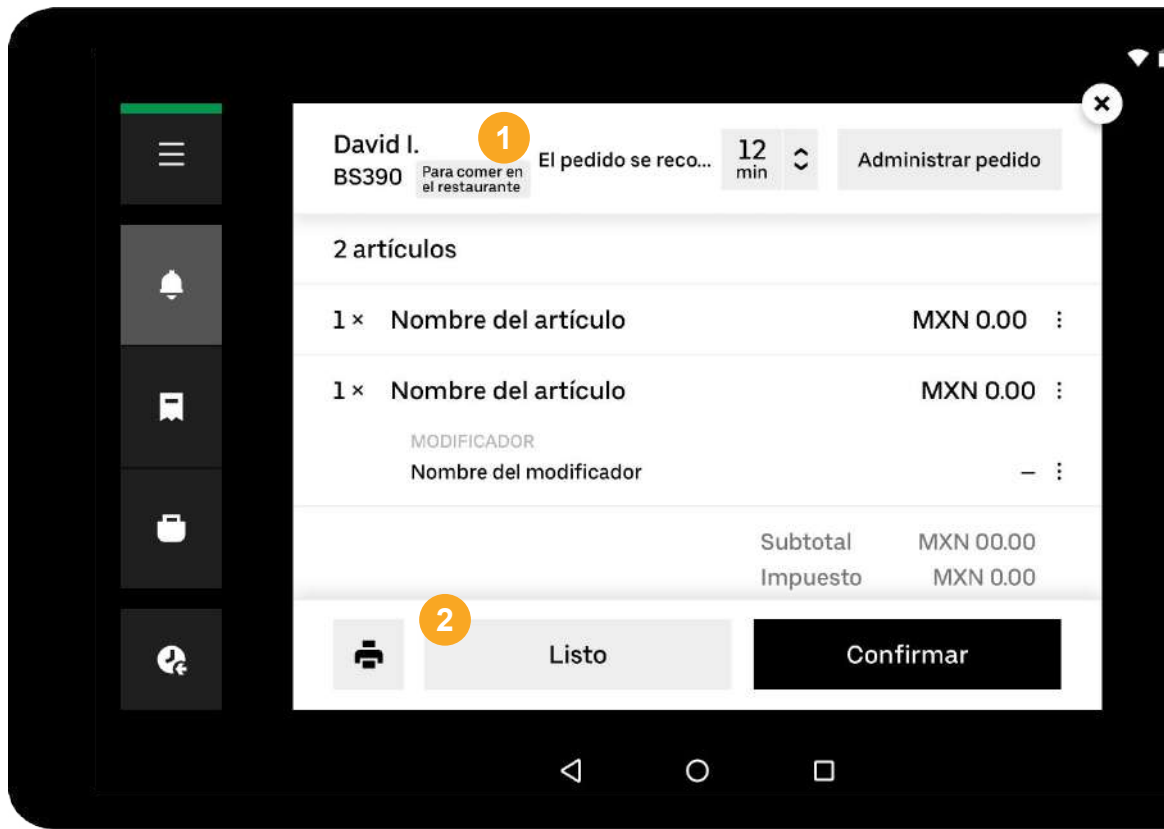
Cómo administrar pedidos para comer en el restaurante

La función solo está disponible en determinadas ciudades.

El proceso de los pedidos para comer en el restaurante es similar al de los pedidos para llevar.

1 El pedido se mostrará como PARA COMER EN EL RESTAURANTE desde el primer momento. También llevará esta etiqueta junto al número de pedido en la sección de detalles.

2 Una vez que el pedido esté listo, simplemente tócalo y luego selecciona LISTO PARA LA RECOLECCIÓN.

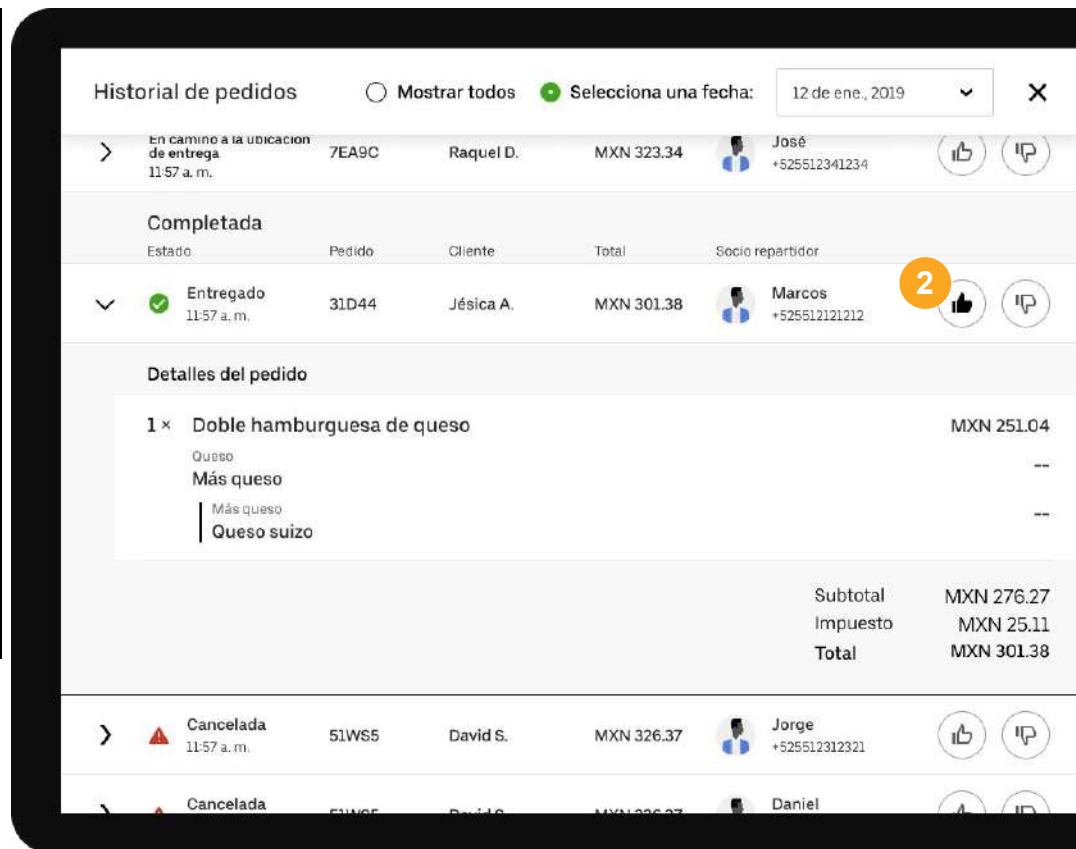
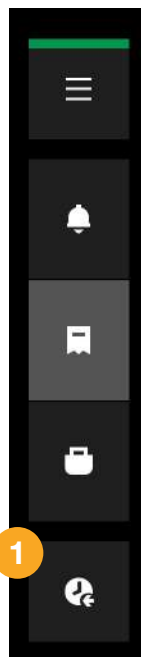


Cómo calificar a los socios repartidores

Cuéntanos tu experiencia con el socio repartidor.

- 1 Después de que un socio repartidor entrega un pedido de tu restaurante, toca la pestaña Historial de pedidos en la barra lateral.
- 2 Para calificarlo toca el pulgar hacia arriba o hacia abajo en el lado derecho del pedido.

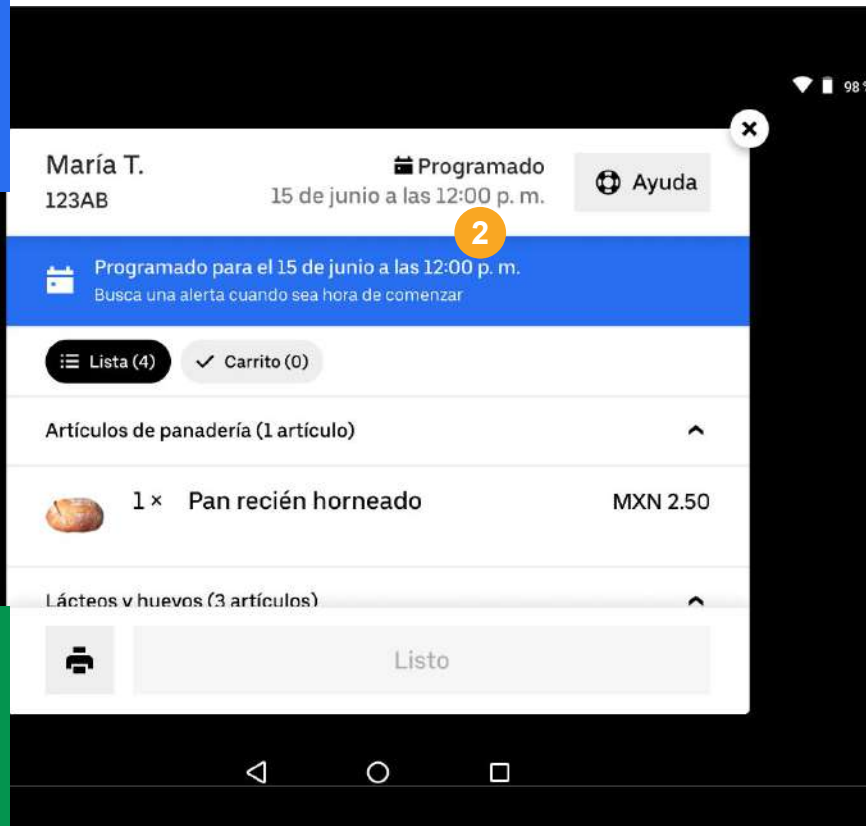
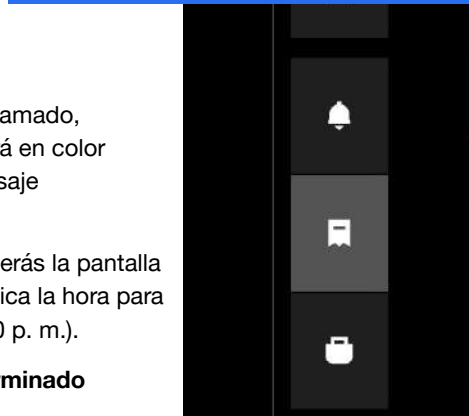
Si seleccionas el pulgar hacia abajo, se te pedirá que comentes específicamente qué sucedió para que podamos mejorar tu experiencia en el futuro.



Cómo administrar pedidos programados

- 1 Cuando los clientes hagan un pedido programado, la pantalla de pedidos entrantes se mostrará en color azul (en lugar de verde) y aparecerá el mensaje Nuevo pedido programado.
- 2 Después de tocar para aceptar el pedido, verás la pantalla de detalles con un mensaje en azul que indica la hora para la cual está programado (en este caso, 1:30 p. m.).
- 3 Según el **tiempo de preparación predeterminado** y la **dinámica actual del mercado** (~25-45 min antes de la hora del pedido programado [1:30 p. m. en este ejemplo]), aparecerá una segunda pantalla verde con el pedido entrante que dirá Iniciar pedido programado.

Después de aceptarlo puedes considerarlo como un pedido regular y el personal deberá comenzar a prepararlo.



04


Ajustes en tiempo real

En una cocina ajetreada todo sucede rápidamente, pero Pedidos Uber Eats te permite seguirles el ritmo a los ajustes sobre la marcha.

- Cómo activar el modo de alta demanda
- Cómo desactivar el modo de alta demanda
- Cómo pausar los pedidos nuevos
- Cómo reanudar la entrada de pedidos nuevos
- Cómo demorar un pedido
- Cómo cancelar un pedido
- Cómo solicitar varios socios de la App (si están disponibles)
- Cómo ajustar el precio de un pedido
- Cómo marcar un artículo como agotado (incluso durante un pedido en curso)
- Cómo elegir o cambiar la disposición

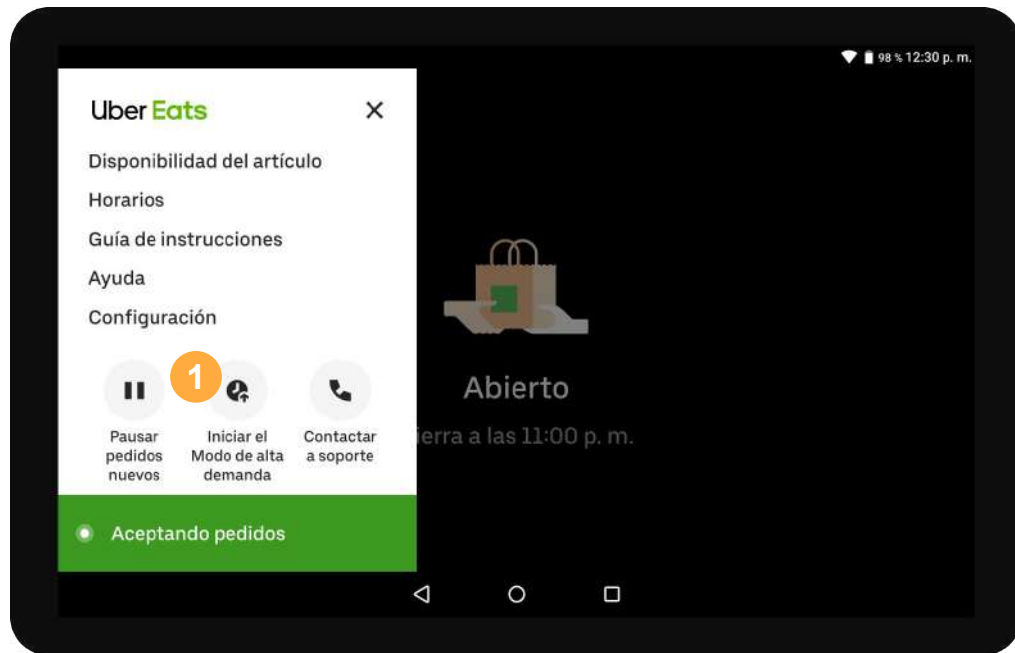
Cómo activar el modo de alta demanda

¿Las cosas están demorando más de lo habitual?


Solo toca la pestaña de configuración  en la pantalla de inicio y selecciona **Iniciar el modo de alta demanda** para demorar el pedido.

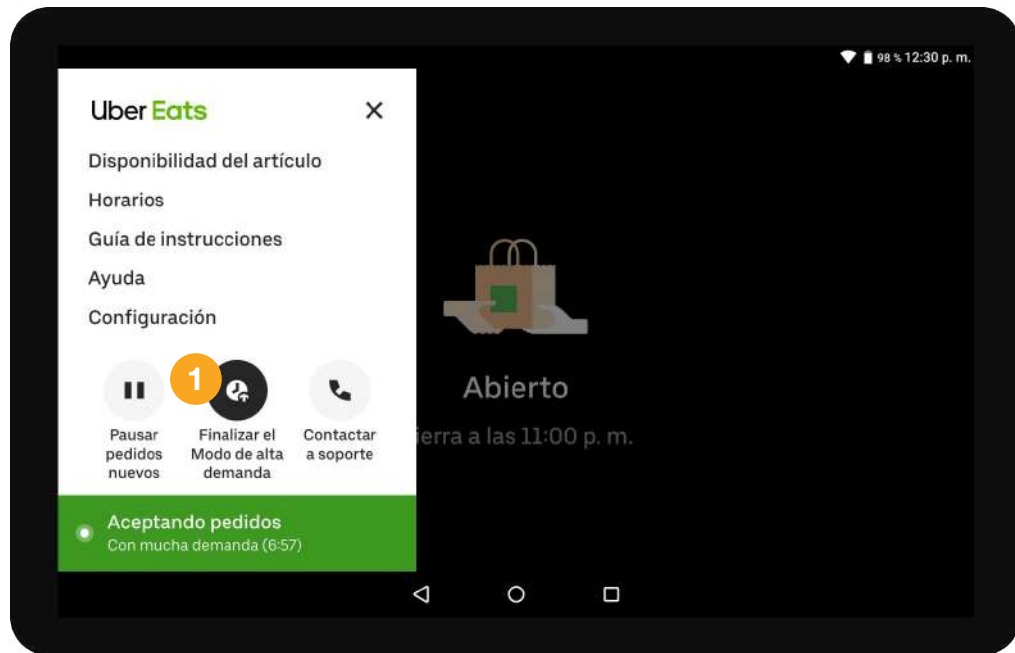
Puedes agregar minutos al tiempo de entrega e indicar cuánto quieres permanecer en el modo de alta demanda.

Según lo que selecciones, se actualizará el tiempo de entrega estimado del pedido tanto para el cliente como para el socio repartidor.



Cómo desactivar el modo de alta demanda

- 1 Para volver a los tiempos de preparación habituales, toca la pestaña de configuración  en la pantalla de inicio y selecciona **Finalizar el modo de alta demanda**.

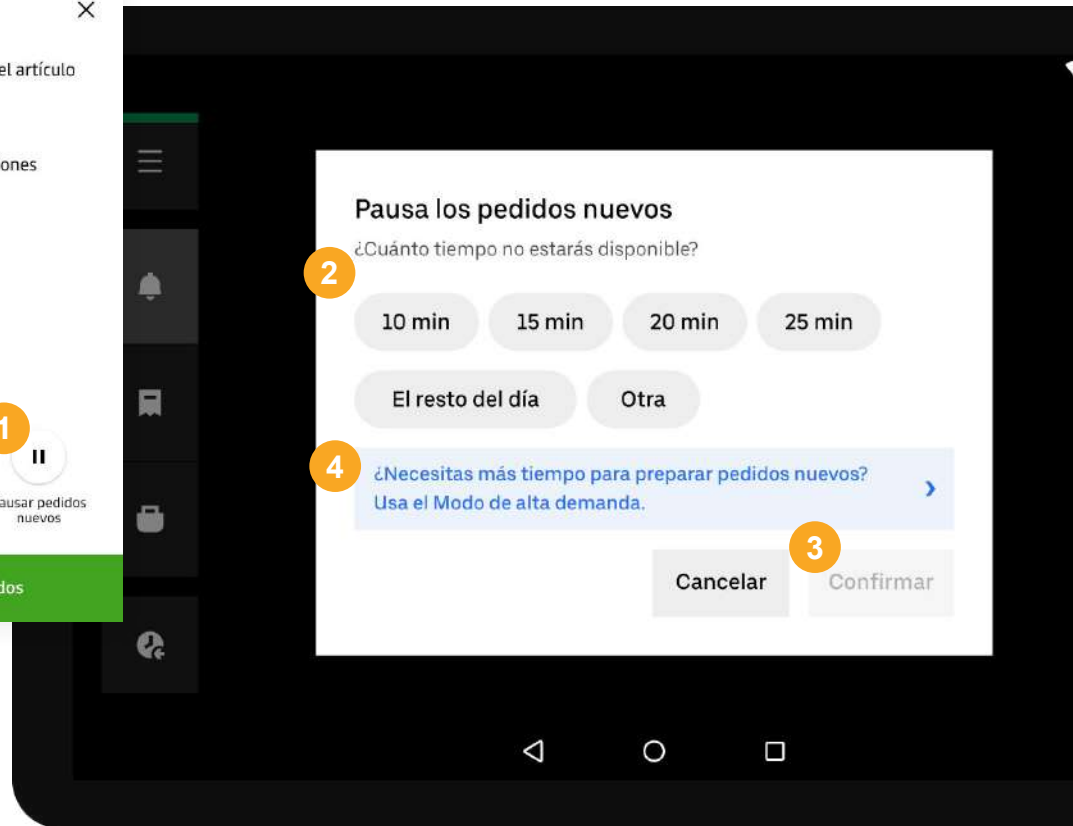
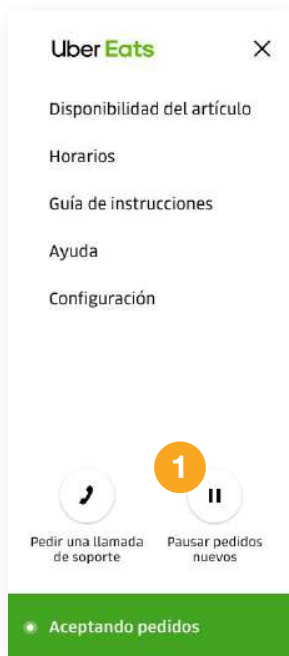


Cómo pausar los pedidos nuevos

¿Necesitas un descanso? No hay problema.

Puedes pausar la actividad de tu negocio para dejar de recibir pedidos nuevos durante un periodo determinado.

- 1 Solo toca el botón de navegación en la parte superior izquierda y selecciona Pausar pedidos nuevos.
- 2 Aparecerá una pantalla donde podrás elegir por cuánto tiempo quieres pausar tu negocio e incluir un motivo.
- 3 Luego haz clic en Confirmar.
- 4 La **opción de modo de alta demanda** permite a los restaurantes cambiar los tiempos de preparación en el nivel de la sesión, lo que significa que pueden aumentarlos temporalmente por períodos cortos.



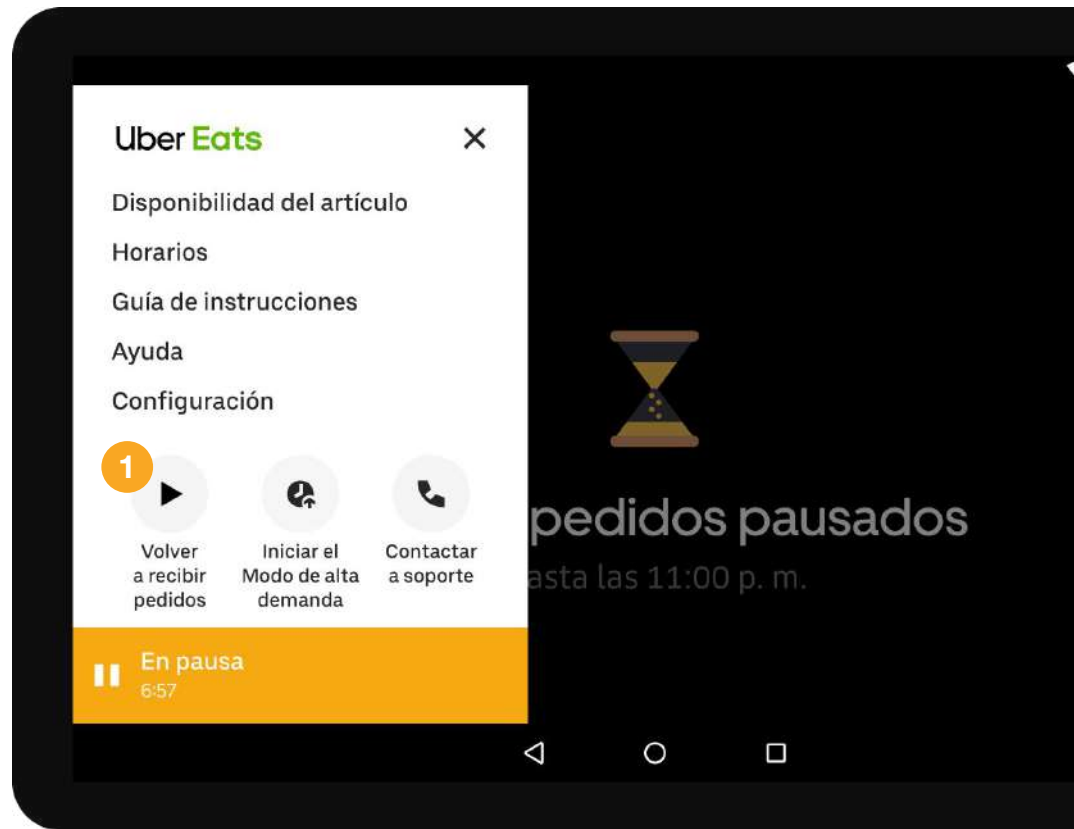
Cómo reanudar la entrada de pedidos nuevos

¿Estás listo para volver a recibir pedidos?

Después de pausar la entrada de pedidos, el ícono de navegación se volverá amarillo y tu restaurante no aparecerá como disponible.

1

Para recibir pedidos nuevamente, toca la pestaña de configuración en la pantalla de inicio y selecciona **Volver a recibir pedidos**.

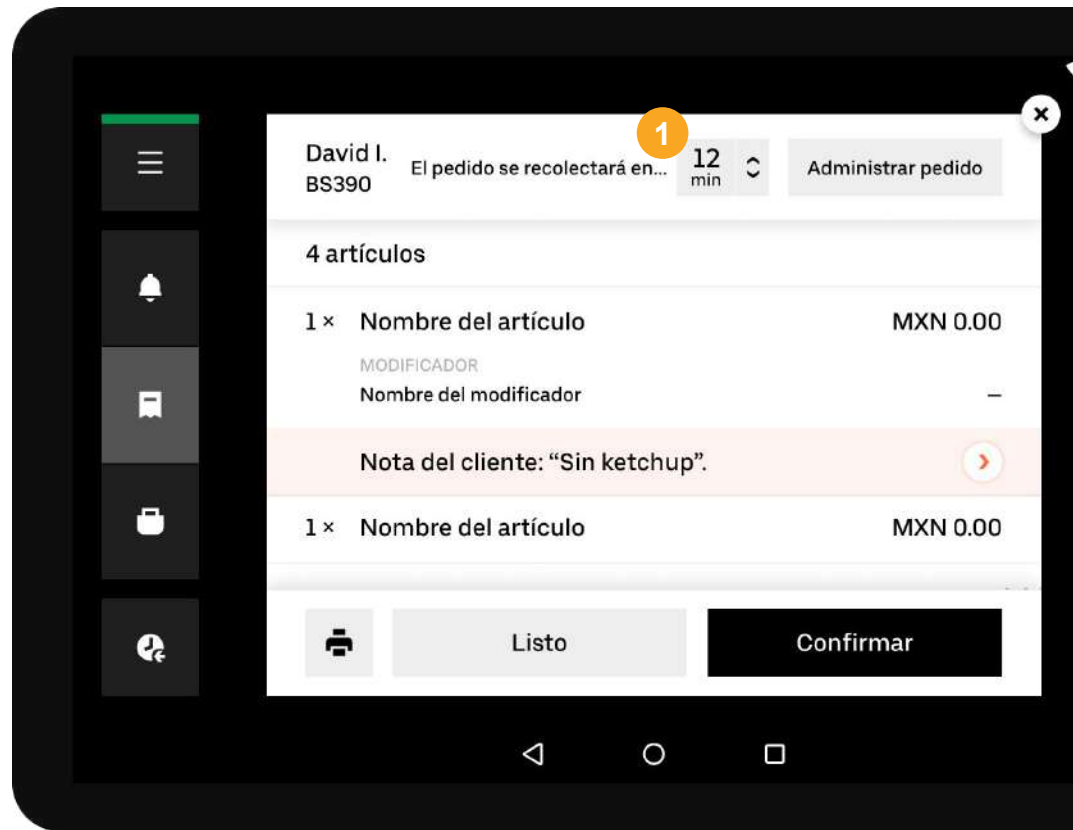


Cómo retrasar un pedido

¿Necesitas más tiempo?

- 1 Toca las flechas junto al tiempo restante para la recolección y demora el pedido 5, 10, 20 o 30 minutos.

Según tu selección, la llegada estimada del pedido se actualizará tanto para el cliente como para el socio repartidor. Esto garantiza que todos estén en sintonía.



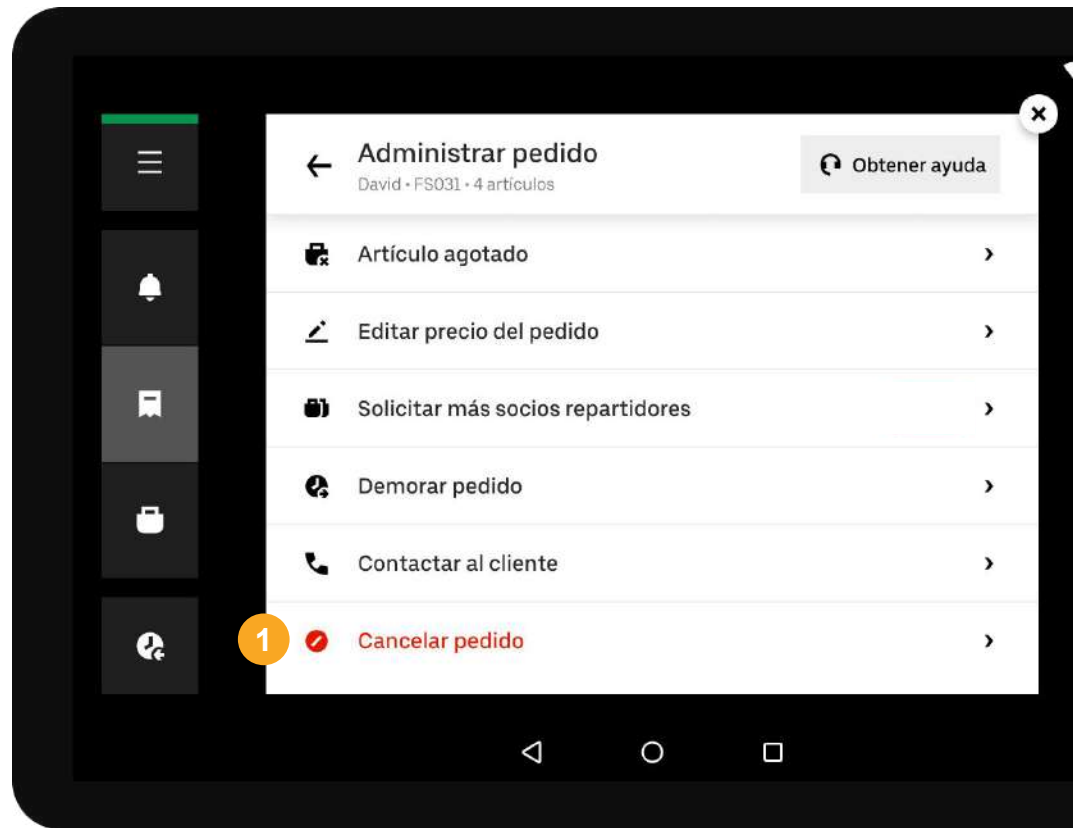
Cómo cancelar un pedido

¿Necesitas cancelar un pedido?

Antes de hacerlo, te recomendamos demorarlo o contactar al cliente para encontrar una solución. Si definitivamente no puedes preparar el pedido, sigue estos pasos:

Toca el botón Administrar pedido en la esquina superior derecha de la página de detalles.

- 1 Luego toca Cancelar pedido, selecciona el motivo de la cancelación y, finalmente, CONFIRMAR.



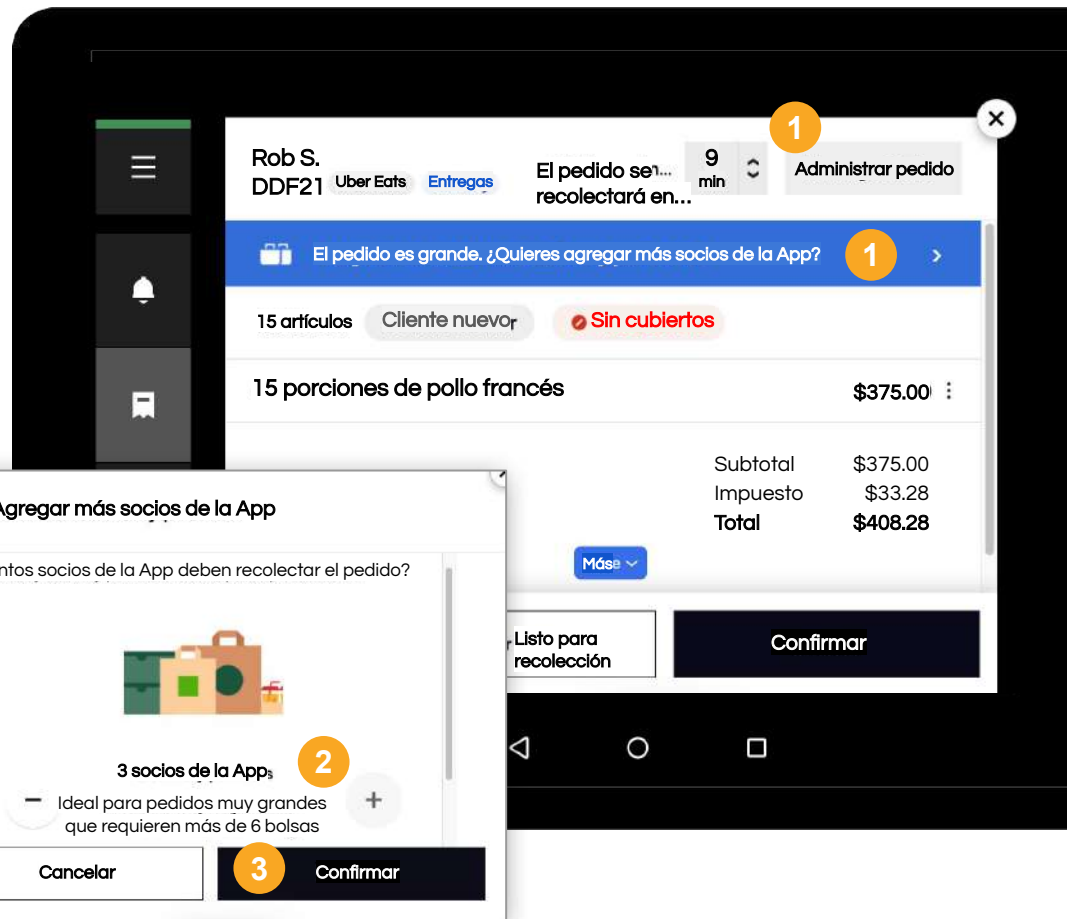
Cómo solicitar varios socios de la App (si están disponibles)

¿Necesitas más de un socio de la App para completar tu pedido?

Si (y sólo si) operas en un mercado donde la mayoría de los socios de la App realizan entregas con vehículos de 2 ruedas, puedes solicitar 1 o 2 socios más a través del botón Administrar pedido. Además, si tu pedido supera un determinado tamaño, te dejaremos un mensaje en la parte superior, que puedes tocar para pedir más socios de la App.

- 1 Toca el mensaje azul O BIEN el botón Administrar pedido y, luego, Agregar más socios de la App.
- 2 Toca el botón + para elegir si se necesitan 2 o 3 socios de la App para recolectar el pedido.
- 3 Toca Confirmar y aparecerá un mensaje azul que indica cuántos socios de la App están asignados al pedido.

Ten en cuenta que la función Enviar varios socios de la App solo se puede activar antes de que se envíe a un solo socio.

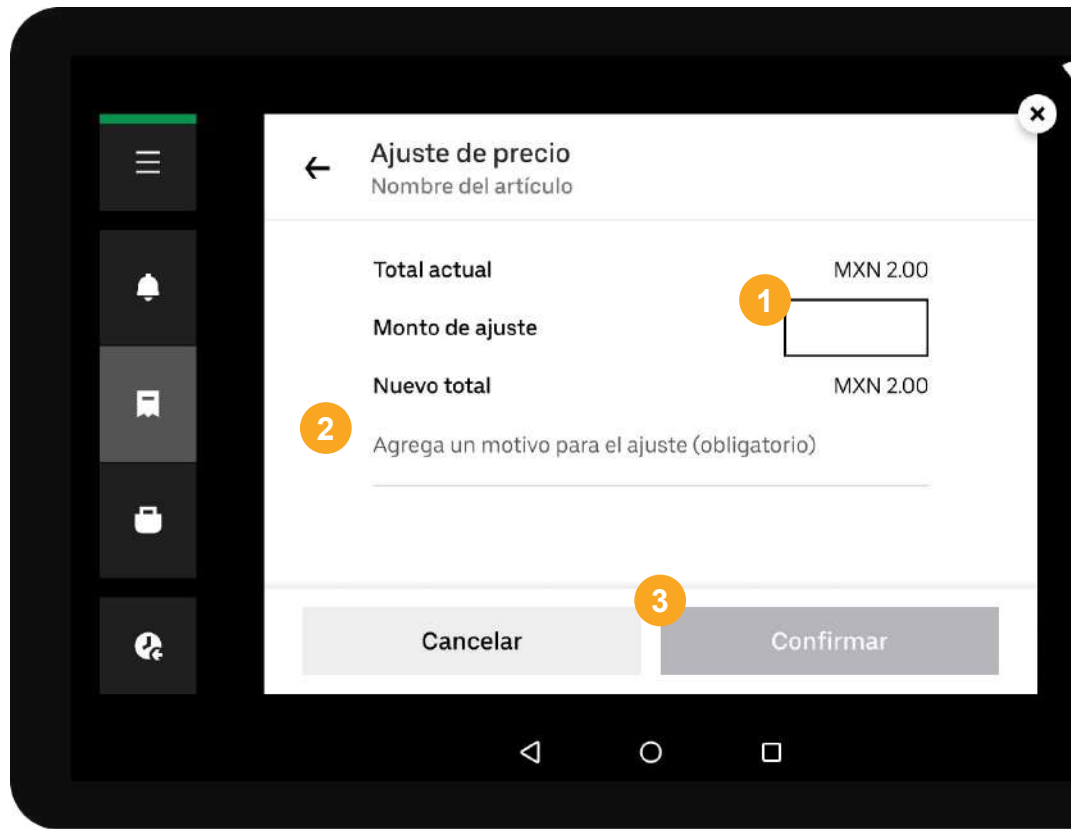


Cómo ajustar el precio de un pedido

¿El cliente pidió más salsa barbacoa? Puedes actualizar el precio de un pedido.


Ingresa al pedido, toca el botón Administrar pedido y, luego, selecciona Ajuste de precio.

- 1 En el cuadro a la derecha de Monto del ajuste, ingresa el monto que quieres agregar (por ejemplo, en México puedes agregar hasta MXN 90). Nota: Si quieres hacerle un descuento al cliente, ingresa el signo menos (-) para hacer un ajuste negativo.
- 2 Agrega un motivo, como Solicitud del cliente.
- 3 Toca Confirmar. Podrás ver el ajuste en los detalles del pedido, debajo del subtotal.



Cómo marcar un artículo o un modificador como agotado durante un pedido en curso

Actualizaremos el menú y se lo notificaremos al cliente.

1 Para marcar un artículo o un modificador como agotado durante un pedido en curso, toca el menú desplegable  a la derecha del artículo o del modificador y luego selecciona Agotado.

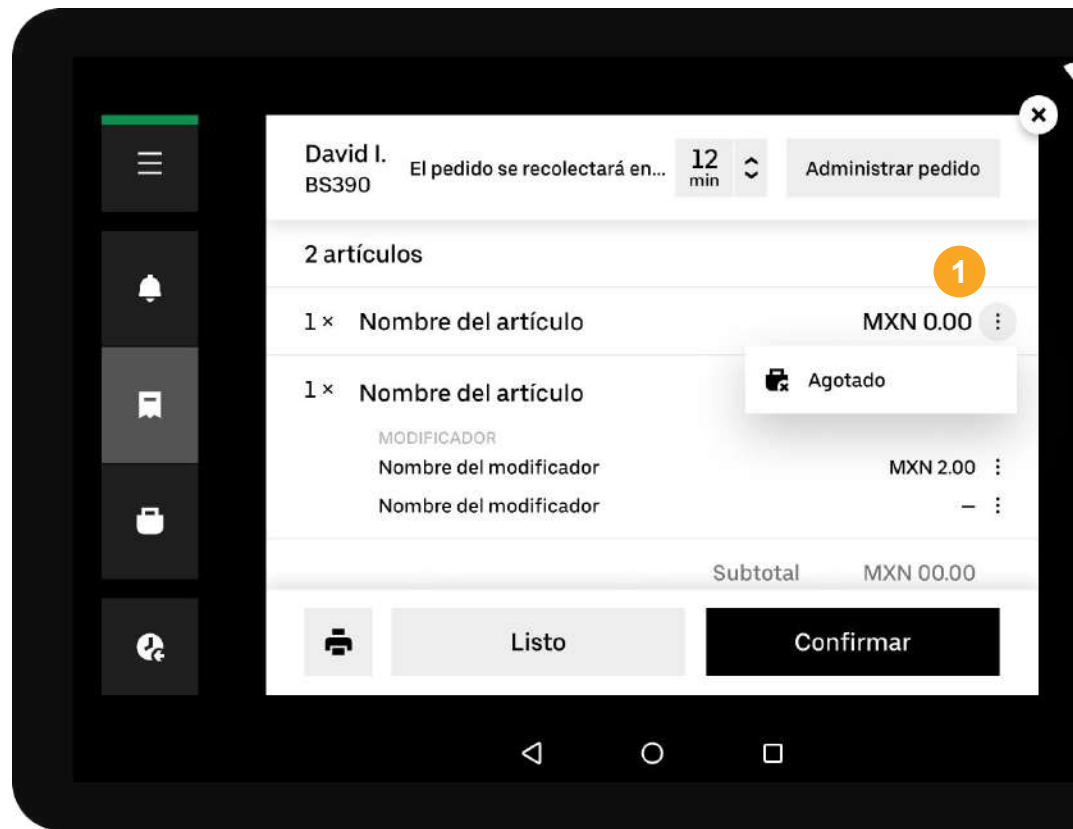
Aparecerá una nueva ventana para que confirmes qué artículos o modificadores quieres marcar como agotados.

Después de tu confirmación, el cliente recibirá una notificación sobre qué artículo o modificador está agotado y tendrá 10 minutos para confirmar o actualizar su pedido antes de cancelarlo. También marcaremos el artículo o el modificador como no disponible en el menú hasta el día siguiente.

Cuando se confirme o actualice su pedido, recibirás una notificación para informarte que puedes comenzar a prepararlo y se actualizarán los detalles.

Nota: Ten en cuenta que no se podrán marcar los artículos como agotados en los casos que se enumeran a continuación.

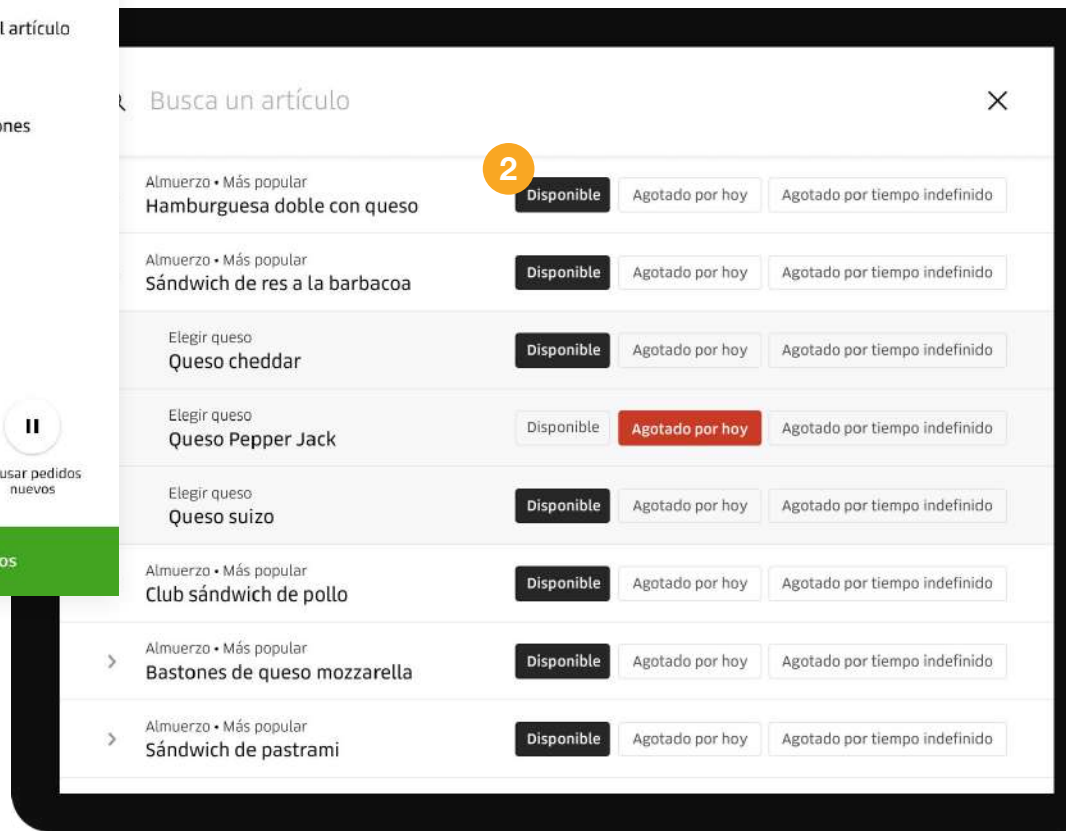
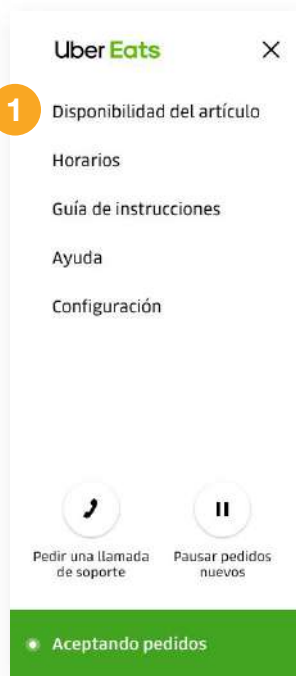
- El cliente hizo un pedido a través del sitio web de Uber Eats (y no mediante la app).
- El cliente pagó mediante un tercero (p. ej., Apple Pay).
- Tienes integración del punto de venta con Uber Eats.



Cómo marcar un artículo o un modificador como agotado

¿Te quedaste sin algún artículo? Puede suceder.

- 1 Toca el ícono de navegación y selecciona Disponibilidad de menú. Encuentra el artículo y toca el botón Disponible. Allí puedes marcarlo como agotado por el día o de manera indefinida.
- 2 Cuando vuelvas a tener el artículo, sigue el mismo proceso, búscalo y márcalo como Disponible.



Cómo elegir la disposición

1 La configuración predeterminada de Pedidos Uber Eats es **Ver pedidos por estado**. Esta disposición clasifica los pedidos por pestañas (*Nuevo*, *En progreso*, *Listo para la recolección*).

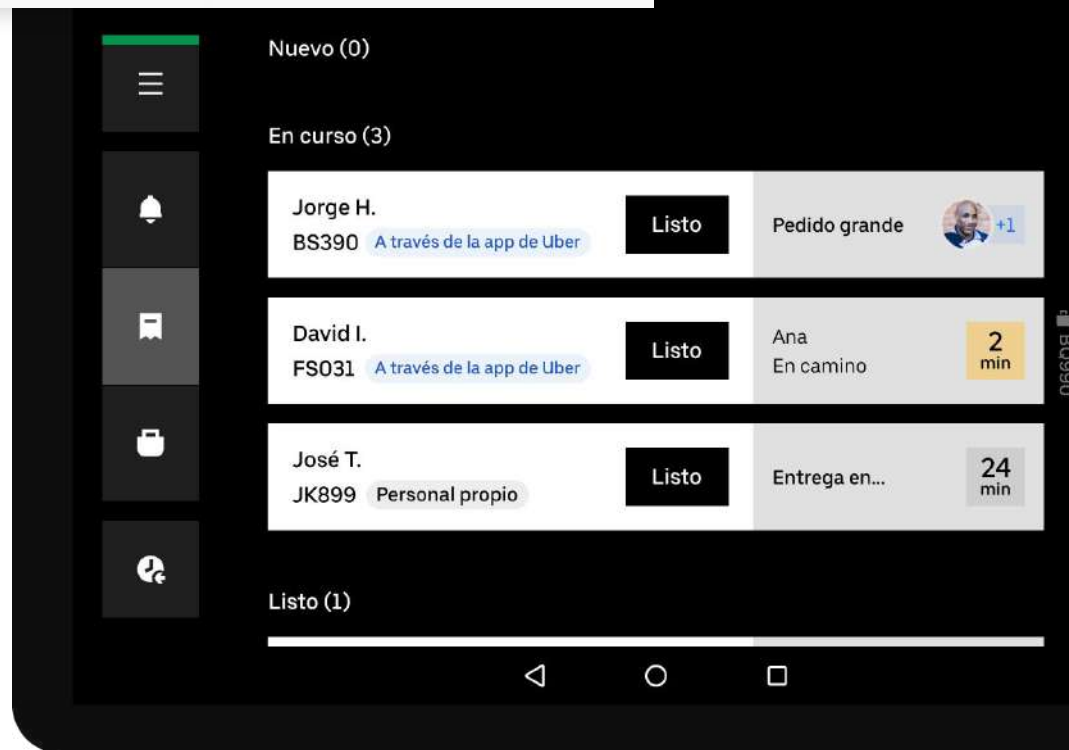
Pero si prefieres ver todos los pedidos, también puedes hacerlo.

¿Cómo quieres ver tus pedidos?

1

Ver pedidos por estado
Administra pedidos a través de tu restaurante. Excelente para incorporar pedidos y volúmenes más grandes.

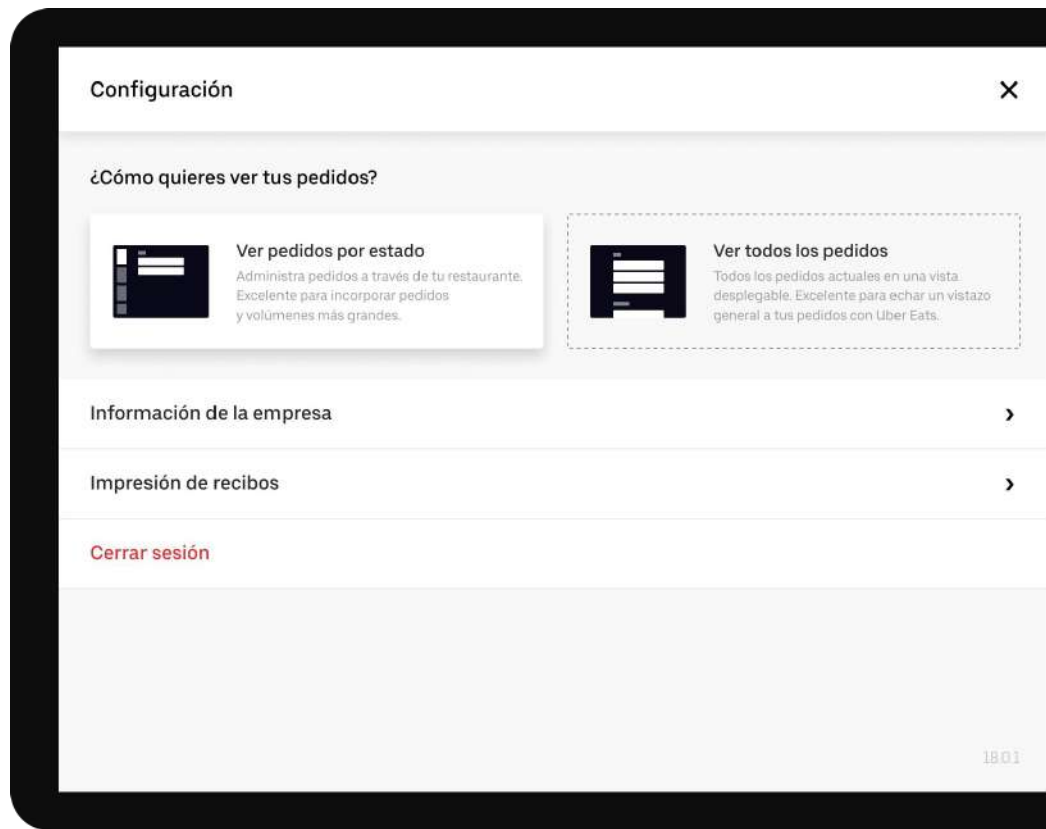
Ver todos los pedidos
Todos los pedidos actuales en una vista desplegable. Excelente para echar un vistazo general a tus pedidos con Uber Eats.



Cómo cambiar la disposición

La segunda disposición es **Ver todos los pedidos**. Esta selección muestra todos los pedidos actuales en una vista desplegable.

Para probar esta disposición, toca el ícono de navegación y luego selecciona Configuración. Aquí podrás ver ambas opciones de disposición. Solo toca la que quieras usar.



05

Prácticas recomendadas

Según lo que escuchamos de nuestros Socios, puedes **mejorar tus entregas si respondes a las siguientes preguntas.**

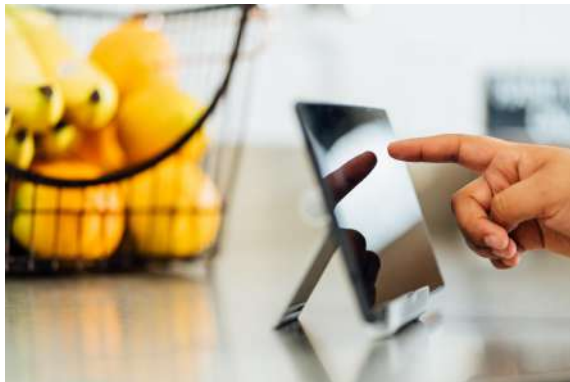
- ¿Dónde colocar la tableta?
- ¿Con qué frecuencia se debe encender la tableta?
- ¿Cómo mejorar la entrega de pedidos?

¿Dónde es conveniente colocar la tableta o el teléfono móvil?



Cerca del personal...

Coloca la tableta o el teléfono móvil con la app Pedidos Uber Eats en un lugar donde sea fácil verlos o escucharlos. Asegúrate de que sea una ubicación conveniente para el personal que completa los pedidos.



Cerca del punto de venta...

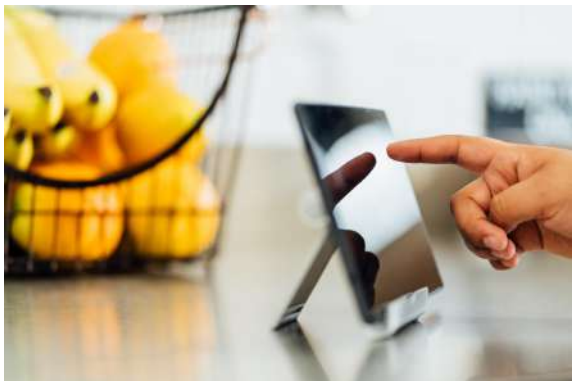
Mantén el dispositivo cerca del punto de venta principal para que se puedan imprimir y adjuntar los recibos a los pedidos.



Lejos de...

Por seguridad mantén el dispositivo lejos de las llamas o de cualquier área que pueda ser muy calurosa. Evita usar auriculares o guardar el dispositivo en un cajón, ya que esto puede impedir que el personal vea las notificaciones de pedidos nuevos.

¿Con qué frecuencia se debe encender la tableta?



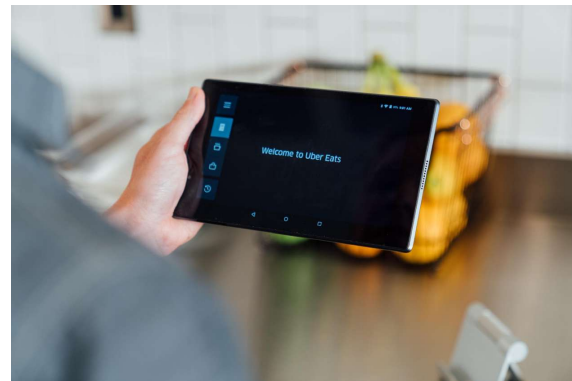
Mantén el dispositivo siempre encendido y cargado

Si la tableta se apaga por algún motivo, los clientes potenciales no verán tu negocio, así que mantenla cargada y encendida. Además, activa el sonido y las notificaciones para no perderte ningún pedido.



Mantén la app Pedidos Uber Eats abierta y en primer plano

Si usas otra app en el dispositivo, la app Pedidos Uber Eats solo se ejecutará en segundo plano. Si esto sucede durante más de 15 minutos, el negocio se desconectará y dejarás de recibir pedidos nuevos.



Deja la tableta encendida toda la noche

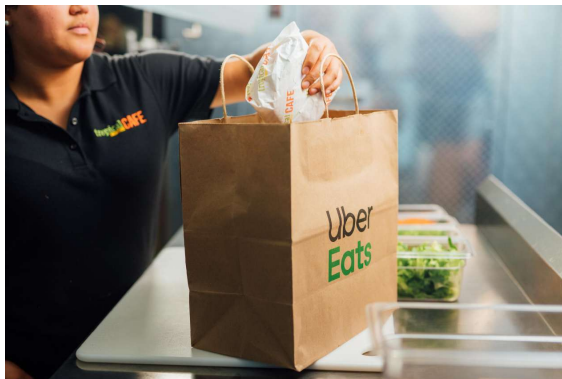
Para asegurarte de que el negocio esté listo para recibir pedidos al día siguiente, te recomendamos dejar la tableta encendida durante la noche. El estado del negocio cambiará automáticamente a Cerrado fuera del horario habitual que definiste y volverá a Abierto en cuanto comience el horario de atención.

¿Cómo mejorar la entrega de pedidos?



Verifica todos los pedidos

Tómate un segundo para adjuntar los recibos a los pedidos y asegúrate de que cada pedido se entregue al socio repartidor de correcto. Si un pedido requiere varias bolsas, te recomendamos enumerarlas (1/2, 2/2, etc.). Esto permitirá mejorar la precisión y la satisfacción del cliente.



Establece las instrucciones de recolección

¿Los socios repartidores tienen un lugar de estacionamiento especial para recolectar pedidos o deben entrar por una puerta en particular? Puedes configurar y editar las instrucciones de recolección en la app Pedidos Uber Eats en cualquier momento. Para ello toca el menú de navegación (3 barras arriba a la izquierda), toca Configuración y, luego, toca Información de la empresa. Asegúrate de mantenerlas actualizadas.



Marca un área para la recolección

Prepara un área claramente delimitada donde el personal pueda entregar los pedidos a los socios repartidores. Recomendamos que esté cerca del frente del negocio para que las entregas sean rápidas y fáciles. De esta manera se reducirá la confusión y la congestión para todos.

06

Solución de problemas

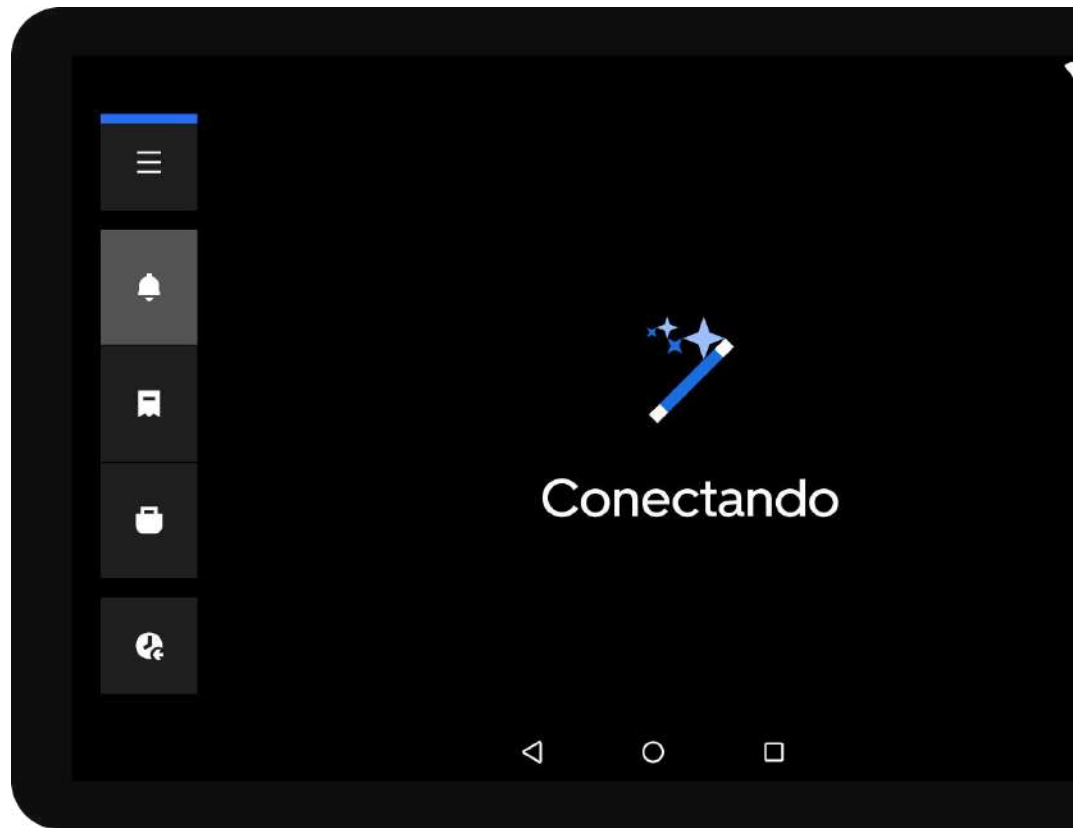
Si la app Pedidos Uber Eats **no funciona correctamente**, puede deberse a lo siguiente:

- Hay problemas de conectividad
- No se reciben pedidos

Cómo conectarse a internet

Aguarda un momento para que la app Pedidos Uber Eats se conecte a internet.

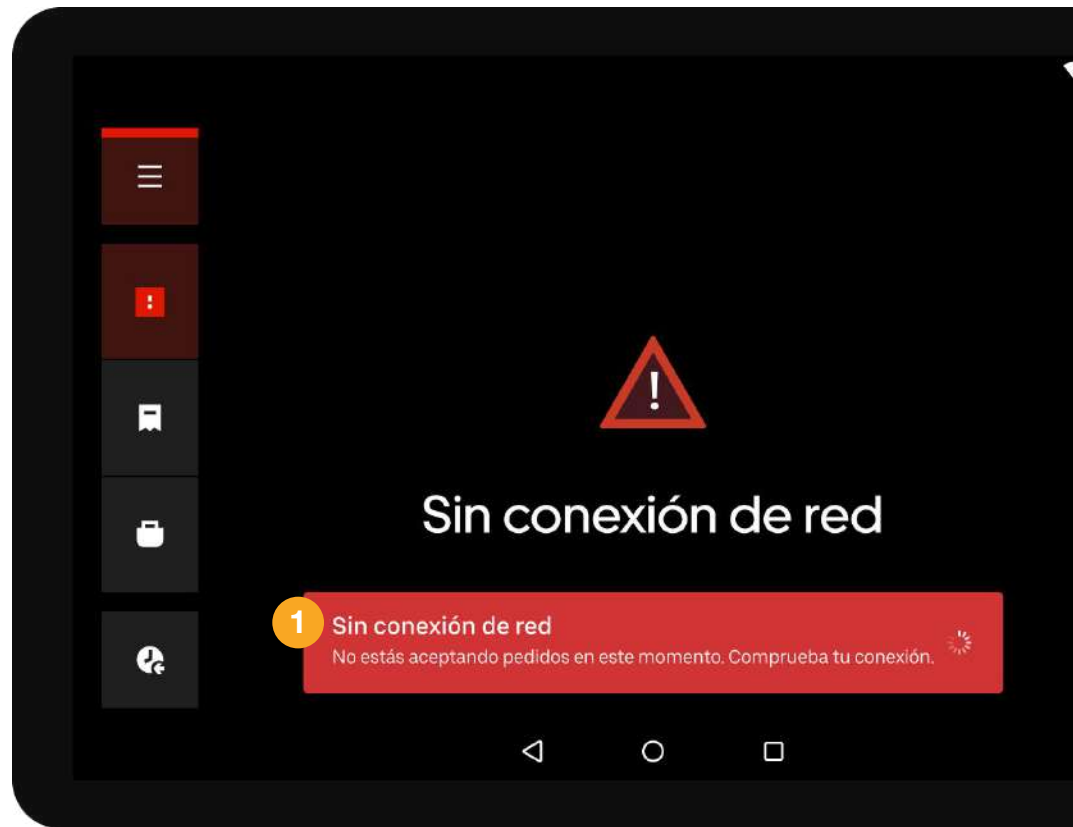
Cuando estés conectado comenzarás a recibir pedidos nuevamente.



Sin conexión de red

Si no se conecta, puede que haya un problema de red.

- 1 Si aparece este mensaje, significa que tu restaurante no está conectado a internet y, por ende, no está disponible para los clientes. La siguiente diapositiva proporciona más detalles sobre cómo recuperar el acceso a internet.



Hay problemas de conectividad

Cuando uses un nuevo dispositivo o intentes conectarte a una red por primera vez, haz lo siguiente:

Verifica si la red inalámbrica reconoce la banda de 2.4 GHz.

Las tabletas Lenovo de Uber Eats no son compatibles con las redes de 5 GHz. Si no puedes ver el nombre de la red wi fi (SSID) en la sección correspondiente de la app Configuración de la tableta, pero sí aparece en otros dispositivos, puede que este sea el problema.

Si el dispositivo ya estuvo conectado a la red, haz lo siguiente:

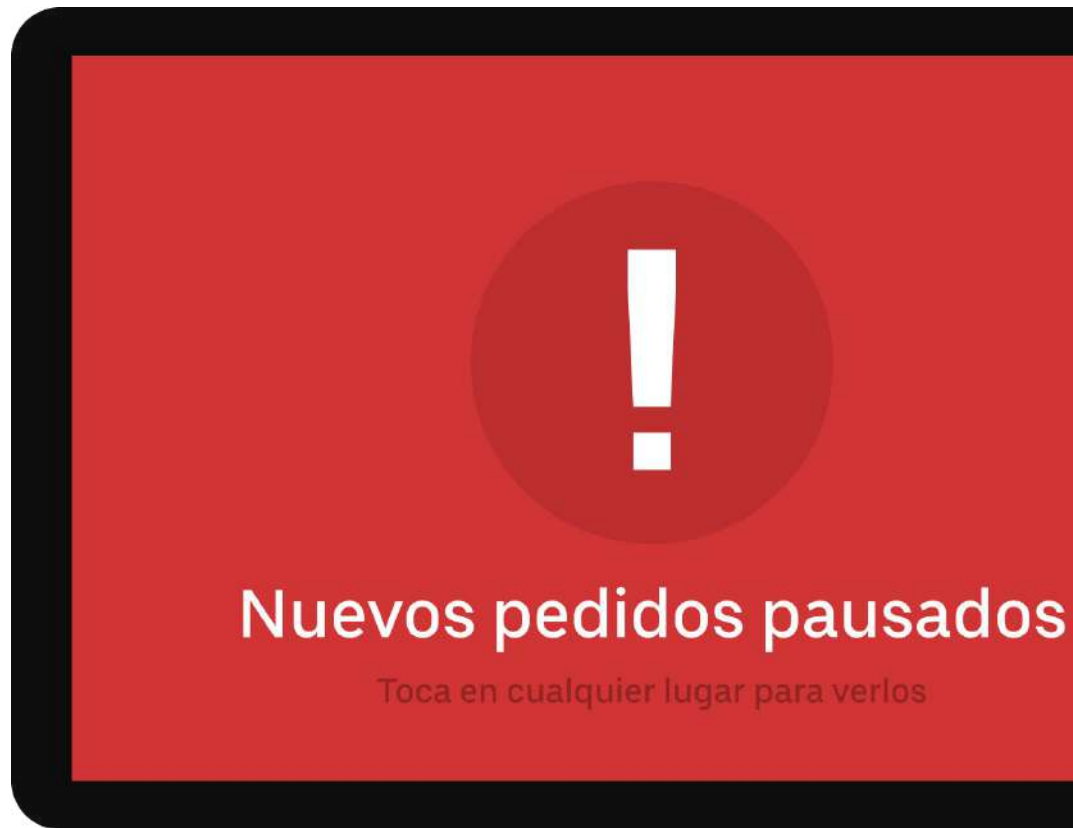
1. Asegúrate de que el dispositivo tenga carga suficiente y de que no esté ubicado cerca de elementos que puedan causar interferencias, como microondas o teléfonos inalámbricos.
2. Verifica que los demás dispositivos del restaurante se puedan conectar a internet.
3. Desde la pantalla de inicio de la tableta, abre la app Configuración
 - a. Desactiva el wi fi durante 10 segundos
 - b. Luego vuelve a activarlo
4. Verifica que el dispositivo esté conectado a la red wi fi y que la conexión sea estable.
5. Si la conexión a internet sigue sin funcionar, reinicia la tableta.
6. Si esto no soluciona el problema, reinicia el enrutador o contacta al proveedor de internet.

Se pasan por alto pedidos nuevos

¿Ves un cartel rojo? Puede que la app se haya pausado automáticamente.

Si no se aprueban dos pedidos consecutivos, el negocio se desconectará a fin de garantizar una buena experiencia para los clientes.

Para volver a conectarte, toca la notificación roja en la parte inferior de la pantalla y sigue las instrucciones que se muestran.

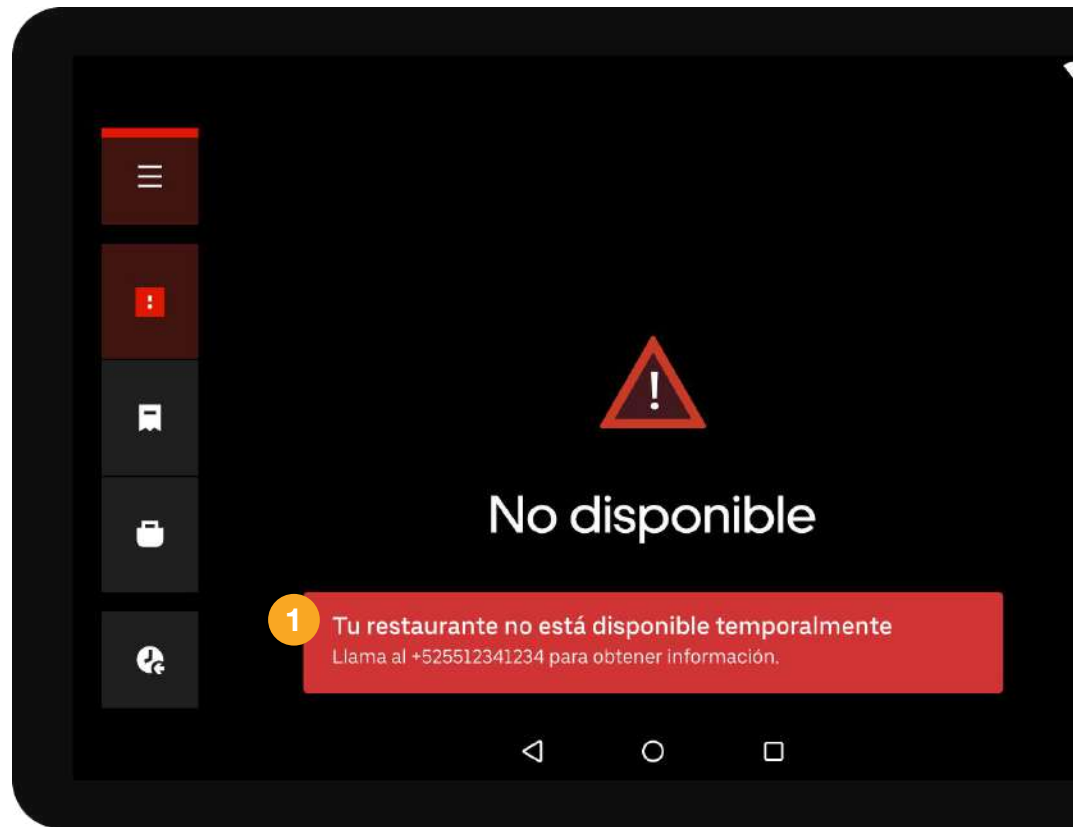


No se reciben pedidos

Si no ingresan pedidos como de costumbre, puede que los clientes no vean tu negocio. Haz lo siguiente para verificar si estás conectado:

- ☑ **Asegúrate de que el restaurante esté conectado.** Observa el ícono de navegación y asegúrate de que esté en color verde.
- ☑ **Verifica que el servicio de internet de tu restaurante esté conectado.** Para ello, abre Configuración en tu tableta.
- ☑ **Asegúrate de que la tableta esté cargada.**

1 Si ves este estado, contacta a soporte para volver a conectarte.



07

Estamos aquí para ayudarte

¿Necesitas contactarnos?

Soporte de Uber Eats por whatsapp de 8am a 22pm: **+5215549999129**

Dirige todas las consultas que no estén relacionadas con pedidos en curso a este número de whatsapp o llama al número correspondiente de Soporte para tu país (incluido en siguiente lámina), el cual está disponible por 24 horas y a lo largo de los 7 días de la semana.

Ten en cuenta que los establecimientos pueden llamar a soporte directamente desde la app, en la página de cuentas. O bien, pueden visitar el [Centro de ayuda](#) para obtener ayuda con cualquier problema que tengan.

Soporte adicional

Soporte para pedidos en curso de Uber Eats:

Comunícate con esta línea de atención al cliente de Uber Eats las 24 horas si tienes problemas con los pedidos en curso.

País	Número	Número WhatsApp	WhatsApp Link
Chile	+5680 091 4749	+56931402030	wa.me/56931402030
Bolivia	800 104 086	+56937830778	wa.me/56937830778
Costa Rica	8005425503	+56937830779	wa.me/56937830779
El Salvador	503 2113 1852	+56937830780	wa.me/56937830780
Ecuador	593 2 401 8941	+56937830781	wa.me/56937830781
Guatemala	+502 2458 1309	+56937830782	wa.me/56937830782
Jamaica	876 6279422	+56937830783	wa.me/56937830783
Panamá	507 836 5688	+56937830784	wa.me/56937830784
Perú	01 7075727	+56937830785	wa.me/56937830785
Puerto Rico	787 419 4186	+56937830786	wa.me/56937830786
República Dominicana	1 84 92 00 15 90	+56937830787	wa.me/56937830787
México	01 800 044 0217	+5215549999129	wa.me/5215549999129



¡Gracias!

Uber Eats

Precisión de pedidos

Haremos lo correcto, incluso si el pedido no lo es, y ayudaremos a proteger tu restaurante contra el fraude.

Cuando se le entrega a un cliente un pedido incorrecto con Uber Eats, la experiencia deja de ser agradable. Por otra parte, como Restaurante Socio de Uber, no queremos responsabilizarte por factores atenuantes.

Queremos resolver los problemas sobre la precisión de pedidos entre clientes y Restaurantes Socios de la manera más rápida, eficiente y justa posible.

La solución

Uber Eats cuenta con un plan de precisión de pedidos y protección contra el fraude que ayuda a mantener tanto a los clientes como a los restaurantes satisfechos.

El plan de precisión de pedidos de Uber Eats presenta las siguientes características:

- Les facilita a los clientes el proceso para informar artículos faltantes o pedidos incorrectos
- Filtra los informes para que podamos detectar actividad fraudulenta
- Permite que los restaurantes no se hagan responsables de los costos de los casos de soporte, costos de envío reembolsados o errores en pedidos que surgen de circunstancias atenuantes.

Nos aseguramos de tratar a todos de manera justa

Muchos de los clientes solo quieren que se les entregue comida deliciosa adondequiera que estén, y la mayoría de los Socios Repartidores se preocupan por brindar un gran servicio.

Sin embargo, a veces ocurre que un cliente o un Socio Repartidor tiene conductas fraudulentas.

Conoce las medidas que implementamos a continuación.

Plan de precisión de pedidos de Uber Eats

- El cliente recibe el pedido
- Artículo faltante
- Artículo incorrecto
- Pedido incorrecto

En la app

Soporte constante

Resolución inmediata en la app

Por teléfono

Soporte telefónico en vivo las 24 horas

Seguimiento de la resolución del agente

Filtros contra el fraude

Protección contra el fraude de clientes

Uber Eats creó un plan para ayudar a los clientes a obtener una resolución de manera rápida y simple, que incluye verificaciones y filtros contra el fraude. Las situaciones que se describen a continuación activarán nuestros filtros contra el fraude y dirigirán al cliente (ya sea por teléfono o en línea) a un agente para que se pueda realizar una investigación más detallada:

El cliente tiene una historial con varias solicitudes de reembolso.

Esto varía según la región, pero tenemos en cuenta tanto el número absoluto como el porcentaje de pedidos totales para los que se solicita un reembolso.

El cliente solicita un reembolso por un monto significativo.

Esto varía según la región, pero una solicitud de reembolso por un monto mucho mayor que el de los pedidos promedio de la ciudad activaría el filtro.

El cliente reporta el pedido completo como incorrecto o faltante.

En estos casos no se derivará al cliente al autoservicio para la resolución de problemas. Un agente se encargará del proceso.

Protección contra el fraude de Socios Repartidores

Por lo general, los Socios Repartidores son los héroes en la historia de Uber Eats: se esfuerzan, son rápidos y están comprometidos con brindar una gran experiencia a los restaurantes y los clientes.

Sin embargo, en raras ocasiones, surgen inconvenientes con los Socios Repartidores, que son tratados con seriedad. Contamos con sistemas para controlar la calidad y el profesionalismo de los Socios Repartidores, entre los que se incluyen los siguientes:

Calificaciones de satisfacción mínima

Después de cada entrega, los restaurantes y los clientes califican al Socio Repartidor y brindan comentarios. Supervisamos detenidamente las calificaciones y establecemos un nivel mínimo. Los Socios Repartidores que tienen una calificación menor que el mínimo establecido, o están cerca, reciben consejos para mejorar su servicio. Si no progresan, se desactiva la cuenta.

Verificaciones contra el fraude

Se marcarán automáticamente en nuestros sistemas a los Socios Repartidores cuyas entregas presenten un número significativo de informes sobre artículos faltantes. No se les cobrará a los restaurantes ningún reembolso asociado con estas entregas.

Revisamos entregas sospechosas

Hacemos un seguimiento de la ubicación del Socio Repartidor y la hora de entrega de cada pedido. Marcamos la cuenta del Socio Repartidor cuando detectamos actividad inusual, p. ej., si el Socio Repartidor finaliza la entrega en la mitad del tiempo estimado de viaje. No se cobrará al restaurante ningún reembolso asociado con las entregas de estos Socios Repartidores.

Alertas de desactivación

Proporcionamos a los Socios Repartidores consejos profesionales según los comentarios que reciben de los restaurantes y los clientes. Las cuentas de los Socios Repartidores que mantienen una calificación por debajo del límite mínimo de la ciudad se desactivan.

Guía sobre nuestra política de reembolso*

Establecimos nuestra política de reembolso junto con los Restaurantes Socios para abarcar una variedad de situaciones que afectan la precisión de los pedidos. De esta manera, ayudamos a evitar que los restaurantes deban responsabilizarse por errores que no les corresponden.

*La política está sujeta a cambios.

Error	Política de reembolso	¿Debe el Restaurante Socio pagar el reembolso?
Artículos faltantes, incorrectos o dañados debido a un error del Socio Repartidor P. ej.: Sopas o bebidas derramadas, pedidos manipulados	Reembolso del pedido completo o del artículo individual	No
Pedido faltante o no entregado debido a fraude del Socio Repartidor o asociado con un Socio Repartidor marcado por posible actividad fraudulenta	Reembolso del pedido completo	No
El cliente se quejó sobre la integridad de la comida P. ej.: La comida llegó fría	Reembolso del pedido completo	No
El cliente se quejó porque se demoró la entrega	Determinado por el agente	No
El cliente canceló el pedido cuando la comida ya estaba lista	N/D	No
El Socio Repartidor canceló el pedido cuando la comida ya estaba lista	Reembolso del pedido completo	No
Artículos o pedidos faltantes o incorrectos que se reportan >48 horas después de que se ordenaron	Reembolso del pedido completo o del artículo individual	No
Combo de comida incorrecto P. ej.: Faltaron las papas fritas, la bebida, etc.	Reembolso del pedido completo	No
Faltaron artículos porque no se los dieron al Socio Repartidor	Reembolso del pedido completo	Sí
Todo el pedido era incorrecto	Reembolso del pedido completo	Sí
Artículos faltantes en el pedido P. ej.: Faltó la entrada o el postre	Reembolso del artículo individual	Sí
Tamaño incorrecto del pedido/artículo P. ej.: Ordenó una porción de papas fritas grande, y le entregaron una pequeña	Reembolso del artículo individual	Sí

El restaurante no deberá hacerse responsable de ningún cargo relacionado con casos de soporte o reembolsos de costos de envío. La tasa de servicio del restaurante aún se aplicará a todos los pedidos que se reembolsen. Los reembolsos que sean responsabilidad del restaurante se deducirán automáticamente del resumen de ganancias semanal. En ciertos casos, como salsas, condimentos, cubiertos, servilletas o sorbetes faltantes, no se emitirán reembolsos.

Seguimiento de la precisión de pedidos: Tres maneras de hacerlo

Al conocer cuáles son los errores comunes en los pedidos y verificar que no haya ninguno, ayudas al personal a asegurarse de que, la próxima vez que el cliente ordene, reciba todos los artículos correctos.

Para que tanto tú como el equipo estén informados, con Uber Eats ahora puedes acceder a los detalles sobre la precisión de pedidos en los siguientes tres lugares:



El correo electrónico con el resumen de ganancias semanal

Te enviamos la información para que la revises. En el resumen de ganancias semanal ahora se incluye una sección con los errores en los pedidos, inconvenientes y marcas temporales para tu comodidad. Desplázate hasta la parte inferior del resumen para acceder a los detalles.



La pestaña Pagos del Administrador de restaurante

Ingresa al portal del Administrador de restaurante de Uber Eats y verifica la pestaña Pagos semanales para conocer si existen reembolsos. De ser así, verás un artículo que representa los ajustes por errores en pedidos y un icono rojo junto a los pedidos correspondientes.



Los archivos CSV de pagos para descargar

También se encuentran en el portal del Administrador de restaurante de Uber Eats y pueden descargarse para conciliar las ganancias semanales. Los archivos CSV ahora incluyen un artículo por cada ajuste de errores en pedidos junto con cualquier impuesto asociado.

Consejos: Cómo minimizar los errores en los pedidos

Está claro que entregarles el pedido correcto es esencial para brindarles un buen servicio a los nuevos clientes e incentivarlos a volver a ordenar. A fin de asegurarte de que los pedidos salgan del restaurante sin errores, te sugerimos lo siguiente:


- Inicia sesión en el portal del Administrador de restaurante de Uber Eats para verificar que el menú esté vigente y que las personalizaciones sean correctas
- Verifica que el contenido de la bolsa coincida con los artículos que aparecen en el recibo
- Sella cada bolsa cuando el pedido esté completo
- Escribe el número de cinco dígitos del pedido en la bolsa
- Si hay varias bolsas, enuméralas (1 de 2, 2 de 2, etc.)
- Vuelve a verificar los artículos durante la entrega para asegurarte de que cada Socio Repartidor recolecte las bolsas correctas

Estamos aquí para ayudarte

Si consideras que se reembolsó un artículo o un pedido por error, contáctanos en t.uber.com/refundhelp, y revisaremos la situación de inmediato. Queremos ayudarte y te responderemos dentro de las 48 horas.

Esperamos poder brindarle al cliente la mejor experiencia de entrega posible, juntos. Gracias por asociarte con nosotros.





Cómo hacer crecer tu negocio

Te presentamos las funciones y los recursos que les brindamos a los restaurantes para ayudarlos a mejorar, innovar y progresar.

Uber **Eats**

Crezcamos juntos

¿Estás listo para mejorar aún más tu negocio?

Esta guía puede resultarte útil para lograrlo. En ella nuestro equipo reunió prácticas recomendadas fundamentales, enlaces para acceder a funciones que te ayudarán a crecer y consejos ingeniosos que puedes comenzar a usar hoy.

Vamos a conocerlos.



- 01** Prácticas recomendadas
- 02** Consejos profesionales
- 03** Crecimiento futuro
- 04** Soporte

01 **Prácticas recomendadas**

Identifica las oportunidades que perdiste

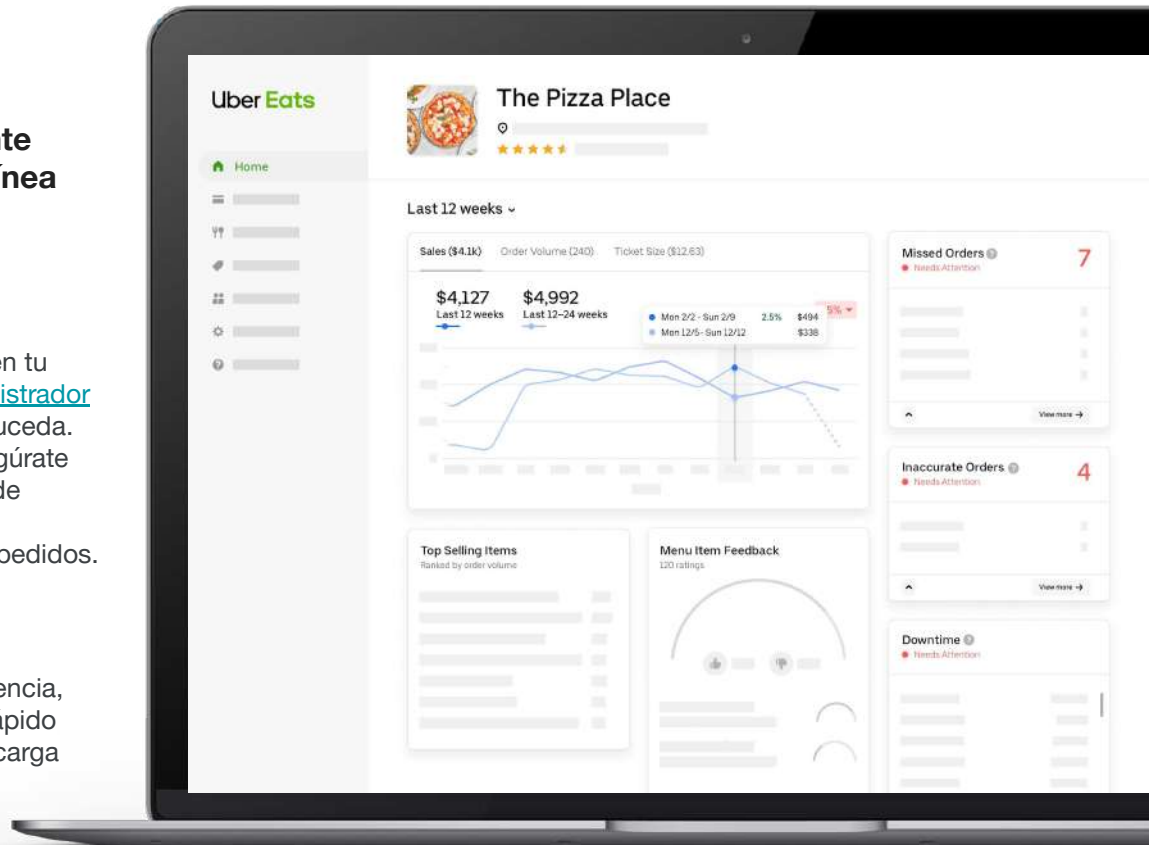
Inicia sesión en el Administrador de restaurante para asegurarte de que estás conectado, en línea y generando ganancias.

Downtime (Tiempo de inactividad)

El tiempo de inactividad transcurre mientras los clientes ven tu restaurante como no disponible en Uber Eats. En el [Administrador de restaurante](#), podrás ver minuto a minuto cuando esto suceda. Si algunos días ves demasiado tiempo de inactividad, asegúrate de que tanto tú como el personal estén usando la tableta de manera correcta para que el restaurante aparezca como conectado. Al permanecer conectado puedes recibir más pedidos.

Missed Orders (Pedidos perdidos)

Estos son los pedidos que no se aceptaron y, en consecuencia, se perdieron. Para evitar que esto suceda, acéptalos tan rápido como puedas. Asegúrate de que la tableta siempre tenga carga y se encuentre en un lugar visible. Además, verifica que el volumen esté alto para escuchar las notificaciones cada vez que ingrese un pedido.



Saca provecho de los comentarios

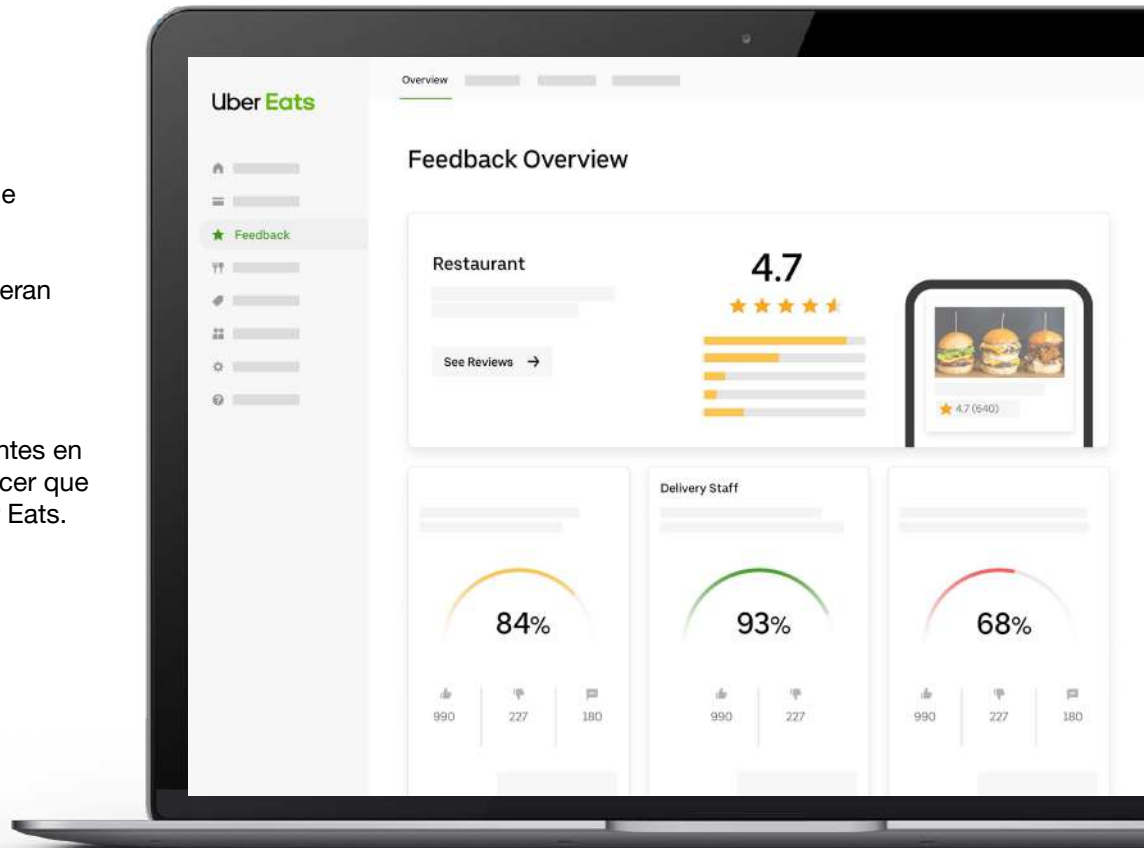
Opiniones

En la [sección Comentarios \(Feedback\)](#) del Administrador de restaurante, se muestran opiniones reales de clientes y de Socios Repartidores. Algunas veces las personas suelen expresarse con mayor honestidad por escrito que si lo hicieran en persona. Usa esta información para mejorar.

Restaurant Rating (Calificación del restaurante)

Aquí se muestra el nivel general de satisfacción de los clientes en los últimos 90 días. Tener una buena calificación puede hacer que una mayor cantidad de clientes vea tu restaurante en Uber Eats.

Consejo: Para mejorar tus calificaciones, es importante que conozcas cuáles son los artículos más populares en tu restaurante y cuáles no. Cuanto más tiempo inviertas en analizar los comentarios sobre los artículos que vendes, no solo de los más populares, sino también de los que no lo son, más posibilidades tendrás de comprender qué es importante para tus clientes y qué les gusta.



Sé honesto acerca del tiempo de preparación

Tiempo de preparación de la comida

Asegúrate de que tu restaurante pueda cumplir con el tiempo de preparación establecido en el [Administrador de restaurante](#), para que puedas tener listos los pedidos y entregarlos de manera eficiente. Esto puede incrementar la cantidad de pedidos que recibes.

Consejo: Si necesitas modificar el tiempo de preparación, inicia sesión en el Administrador de restaurante y haz clic en Tiempos de preparación en la barra lateral que aparece a la izquierda. Allí puedes ajustar el tiempo promedio de preparación, o hacer clic en **+ Agregar más** y configurar un tiempo de preparación diferente para las horas de mayor demanda (p. ej., 25 minutos para los viernes entre las 5-10 p. m.). Estos números nos sirven para saber cuándo enviar al Socio Repartidor a tu restaurante.



Publicidad sencilla, pero poderosa para ayudarte a crecer

Existen otras maneras de hacer que tu restaurante se destaque. Visita [esta página](#) para conocer todas las funciones, pero comienza con lo siguiente.

Crea un símbolo para tu sitio web

Publica este icono, p. ej., en tu sitio web o página de Facebook, y los clientes podrán acceder directamente a tu menú en Uber Eats con solo hacer clic en él.

Sesión de fotos profesional

Asegúrate de programar una a través de Uber Eats. Es un complemento muy importante. Es mucho más probable que los clientes hagan pedidos de comidas que pueden ver en fotos.

Usa nuestra guía para redes sociales

Allí encontrarás desde logos y fotos hasta el tipo de lenguaje que puedes usar junto con algunas prácticas recomendadas del mundo digital. Esto permitirá que los clientes sepan que estás listo para aceptar sus pedidos a través de Uber Eats.



Take \$10 off
your first order



02 **Consejos profesionales**

Optimiza tu menú

Haz retoques ingeniosos en tu menú

Usa nuestra [guía](#) para perfeccionarlo y aprovecharlo al máximo. Allí encontrarás información específica según el tipo de comida.

Agrega tus fotos

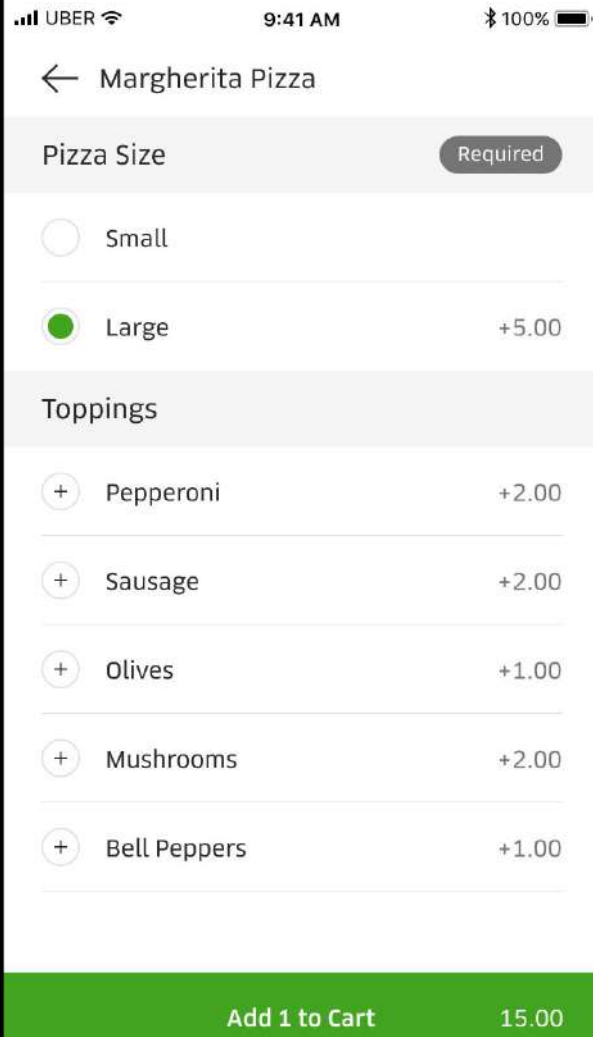
Cuantas más fotos, mejor. Programa [otra sesión de fotos](#) o agrega algunas que hayas tomado tú mismo, para llamar la atención de los clientes con los deliciosos artículos que tienes para ofrecer.

Usa tu creatividad

¿Quieres probar una comida nueva? ¿Los clientes piden constantemente algo específico? Analiza cuáles son los artículos más vendidos y experimenta con otros derivados.

Consejo: Revisa siempre la sección Comentarios del Administrador de restaurante. Allí encontrarás opiniones honestas de los clientes acerca de los artículos.

¡Saca provecho de esas observaciones!



Personaliza tu propia campaña publicitaria

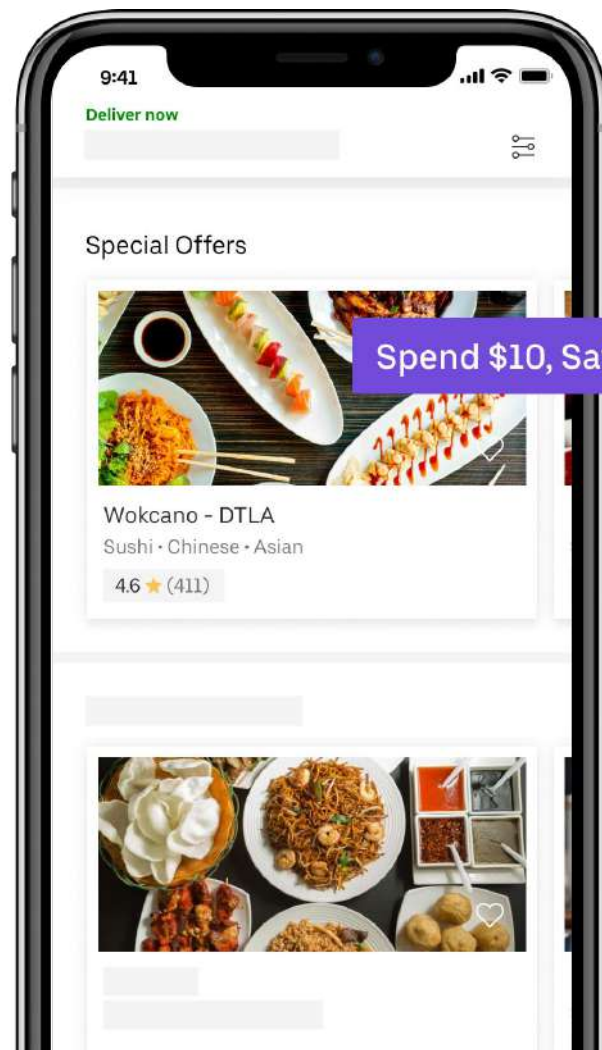
Destaca tu restaurante entre la competencia

Lanza una [campaña publicitaria](#) para llamar la atención de los usuarios de Uber Eats. Elige entre ofrecer promociones como **Costo de envío de \$0** o **Gasta \$15 y ahorra \$3**, o selecciona otra de las tantas opciones de publicidad disponibles. Desde el Administrador de restaurante, puedes personalizar, ajustar y hacer un seguimiento de tu campaña.

Consejo: Si una campaña publicitaria da resultado, extiende su duración. P. ej., el restaurante Wokcano de Los Ángeles lanzó un descuento de \$5 por cada \$20 gastados durante una semana y vio que la oferta daba resultado. Entonces, decidió extender la promoción por 3 semanas, y la cantidad de pedidos aumentó un 32 % de una semana a otra.

Haz clic [aquí](#) para configurar una campaña publicitaria hoy.

* Según datos recopilados de los restaurantes que ofrecieron promociones y recibieron más de 10 pedidos por semana en Estados Unidos y en Canadá, entre el 16 de jul., 2018 y el 19 de ene., 2019.



Llega a más personas en lugares nuevos

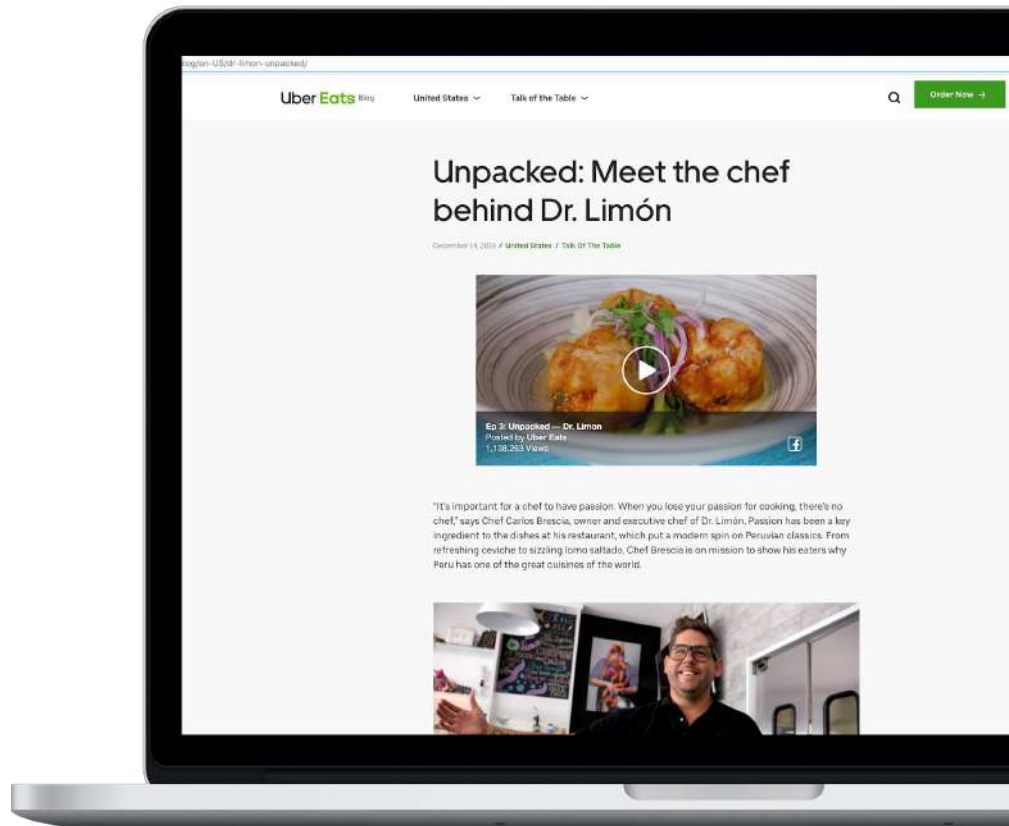
Lleva clientes a tu puerta con viajes Uber gratuitos

Usa los [cupones Uber](#) para descubrir nuestra red de viajes. Ofréceles estos cupones a los clientes, quienes obtendrán créditos para viajar desde y hasta tu restaurante.

Haz clic [aquí](#) para conocer cómo T.G.I. Friday's aumentó la cantidad de clientes con los cupones Uber.

Comparte la historia de tu restaurante con el mundo

Todos los negocios tienen una historia, ¡queremos conocer la tuya! Podemos compartirla [de esta manera](#). Estas historias ayudan a que las personas se conecten sentimentalmente con el restaurante, lo que los hace clientes más leales. [Envía](#) tu historia hoy.



03 **Crecimiento futuro**

Lanza un restaurante virtual

Crea una nueva fuente de ingresos con la cocina que ya tienes

Los restaurantes virtuales tienen un concepto orientado exclusivamente a las entregas de comida y se pueden poner en funcionamiento con los datos que te brinda Uber Eats y la cocina que ya tienes. Estos restaurantes representan una plataforma adicional para probar conceptos y satisfacer la demanda local, sin el riesgo que conlleva abrir un nuevo negocio tradicional.

Trabajaremos contigo para identificar qué quieren los consumidores locales y cuáles son las comidas que no se ofrecen, para que puedas crear menús nuevos a partir de esa información.

Consejo: Si los artículos que ofreces en el restaurante virtual se vuelven populares, agrégalos al menú de tu restaurante físico. El restaurante Gerzim Burger Factory de Brooklyn, Nueva York, lanzó una nueva versión de su menú debido al éxito que tuvieron los artículos que ofrecieron en su restaurante virtual.

Conoce más acerca de cómo funcionan los restaurantes virtuales [aquí](#).



Bríndales a los clientes la posibilidad de recolectar su pedido

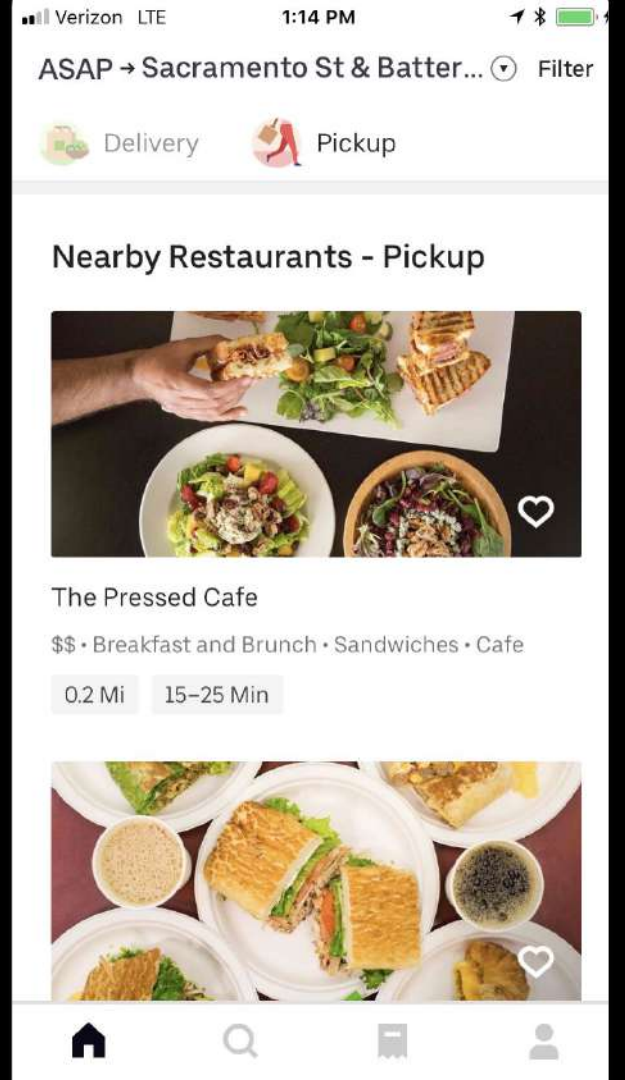
Reduce los costos de publicidad

Al permitir que los clientes hagan un pedido a través de la app Uber Eats y luego puedan recolectarlo, mejoras la visibilidad de tu restaurante en la app. De esta manera, llegas a una mayor cantidad de usuarios de Uber Eats en tu ciudad. Los pedidos para llevar también reducen el costo de las tasas de servicio.

Hasta ahora son más los clientes que hacen pedidos para llevar que los que piden comida a domicilio. Esto significa que estás poniendo un mayor esfuerzo en favor del balance.*

Contacta a soporte para activar esta función en tu restaurante o haz clic aquí para [conocer más](#).

* Según pedidos hechos para llevar en Dallas, San Diego, Austin y Phoenix



Próximamente: Configura tu propio programa de lealtad

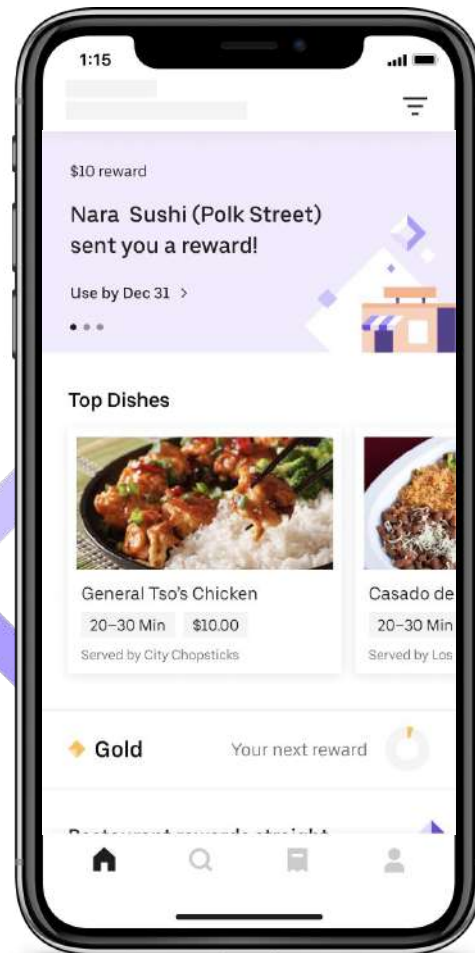
Una nueva manera de deleitar a los clientes leales y de hacer que regresen.

Las recompensas permiten que tu restaurante pueda premiar a los clientes frecuentes con promociones personalizadas. Imagina que son como una tarjeta digital que puedes darles a los clientes, para hacer un seguimiento de sus compras y de su progreso en el programa de lealtad.

El 57 % de los adultos dicen que es más probable que vayan a cenar a un restaurante que cuente con un programa de lealtad.*

Mantente alerta a la nueva información para ser de los primeros restaurantes en ofrecer recompensas a sus clientes.

* Según [Upserve Restaurant Insider, 2018](#)



04 Estamos aquí para ayudarte

Soporte en vivo de Uber Eats

1-833-ASK-EATS

Esta línea de servicio al cliente está disponible las 24 horas, para ayudarte exclusivamente con pedidos que se encuentren en curso.

Soporte por correo electrónico de Uber Eats

eats-prioritysupport@uber.com

Puedes escribir a este correo electrónico si tienes alguna pregunta o inquietud que no esté relacionada con un pedido en curso. Nuestro equipo está listo para ayudarte.

Comparte tus opiniones

¿Tienes alguna idea para mejorar Uber Eats? Queremos conocerla.

Nuestro compromiso contigo

Trabajamos de manera dedicada para nuestros Socios, por eso, brindamos funciones y conocimientos prácticos que ayudan a que restaurantes como el tuyo puedan crecer mediante las entregas.



A collage of food items including french fries, a burger, ketchup, and mustard. The background is a white marble surface. The french fries are in a brown paper container on the left. The burger is on the right, showing a sesame seed bun, lettuce, tomato, cheese, and bacon. There are small white containers of ketchup and mustard at the bottom. Pickles are also visible on the right side.

**Estamos ansiosos por ver todo
lo que lograrás. ¡Gracias!**

Uber Eats



Uber Eats sin misterios, para los restaurantes

Tienes preguntas sobre cómo funciona.
Nosotros las respondemos. Que aproveches.

Uber **Eats**

Nuestro rol como conector

Nuestro objetivo principal es **brindar la mejor experiencia posible** para los restaurantes y para los clientes.

Uber Eats conecta a millones de personas con su comida preferida. Cuando usan la app, se convierten en clientes y pueden disfrutar de una experiencia de alta calidad. Este es nuestro secreto para convertirnos en la plataforma que contribuirá al crecimiento de tu negocio.

¡Pero aún hay más! Sigue leyendo.



Pregunta:

¿Cómo hacen los usuarios de Uber Eats para descubrir mi restaurante?

Hay dos factores principales que contribuyen a que descubran tu restaurante



1. Recomendaciones personalizadas en la app Uber Eats



2. Zona de entrega de tu restaurante

La experiencia en la app Uber Eats es personalizada

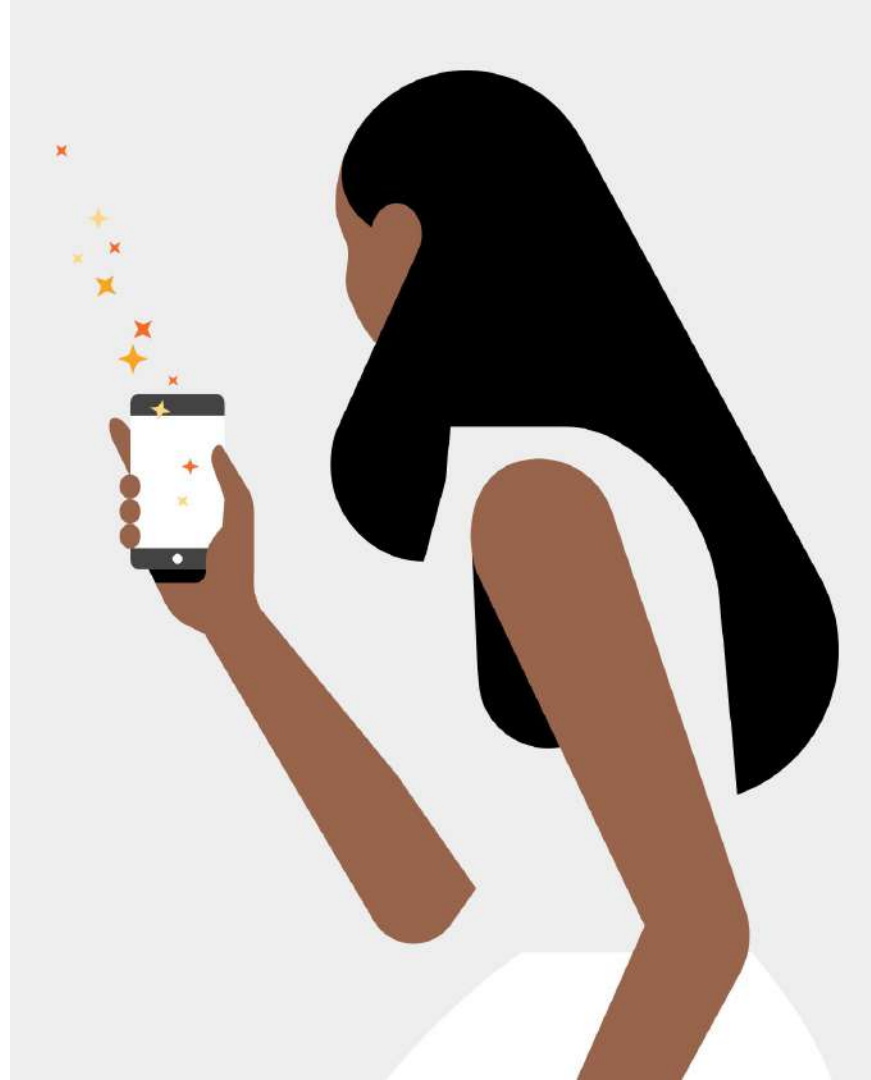
Cada persona tiene gustos diferentes. Por eso, creamos una experiencia de acuerdo con el historial de pedidos y la ubicación del cliente, entre otros factores.

Calificación del restaurante: Los restaurantes con calificaciones altas aparecen primeros en la app.

Zona de entrega: Si el restaurante se encuentra cerca de un usuario de Uber Eats, aparece antes que otros.

Nuevo restaurante: Cuando un restaurante se asocia a Uber Eats, aparece en un carrusel de restaurantes nuevos por dos semanas.

Pedidos anteriores: Si un cliente ya te pidió comida anteriormente a ti o un a un lugar similar, tu restaurante aparecerá en una posición más relevante en su feed.



Si la calificación de tu restaurante mejora, más clientes lo descubrirán

Un restaurante con calificaciones altas tiene más posibilidades de ser descubierto en la app Uber Eats. Conoce cómo convertirte en un Restaurante Socio de cinco estrellas a continuación.

- Acepta todos los pedidos que recibas lo más rápido posible
- Evita cancelar pedidos
- Intenta respetar el tiempo de preparación en todo momento
- Empaqueta el pedido con cuidado y presta atención a los detalles
- Verifica que cada artículo esté en la bolsa correcta
- Comprueba el nombre de cada Socio Repartidor para asegurarte de que recolecte el pedido correcto
- Verifica que el menú de Uber Eats esté actualizado
- Elimina aquellos artículos que no se vendan mucho o que no sean aptos para entregar
- Ingresa al Administrador de restaurante y lee los comentarios de los clientes para modificar el menú y optimizar los procesos



La zona de entrega es muy importante

Solo podrán ver tu restaurante y hacer pedidos aquellos usuarios de Uber Eats que estén dentro de tu zona de entrega. Esto ayuda a mantener la confianza entre ambas partes. La zona de entrega se determina en función de los siguientes factores.

- El tipo de comida y la oferta de precios disponibles en el área
- La duración del viaje necesaria para asegurar que la comida llegue en buen estado y el cliente disfrute de la experiencia
- La cantidad de Socios Repartidores disponibles en ese momento
- El mal clima

¿Usas tu propio personal para realizar entregas?

Establece una zona de entrega y alcanza a más clientes.



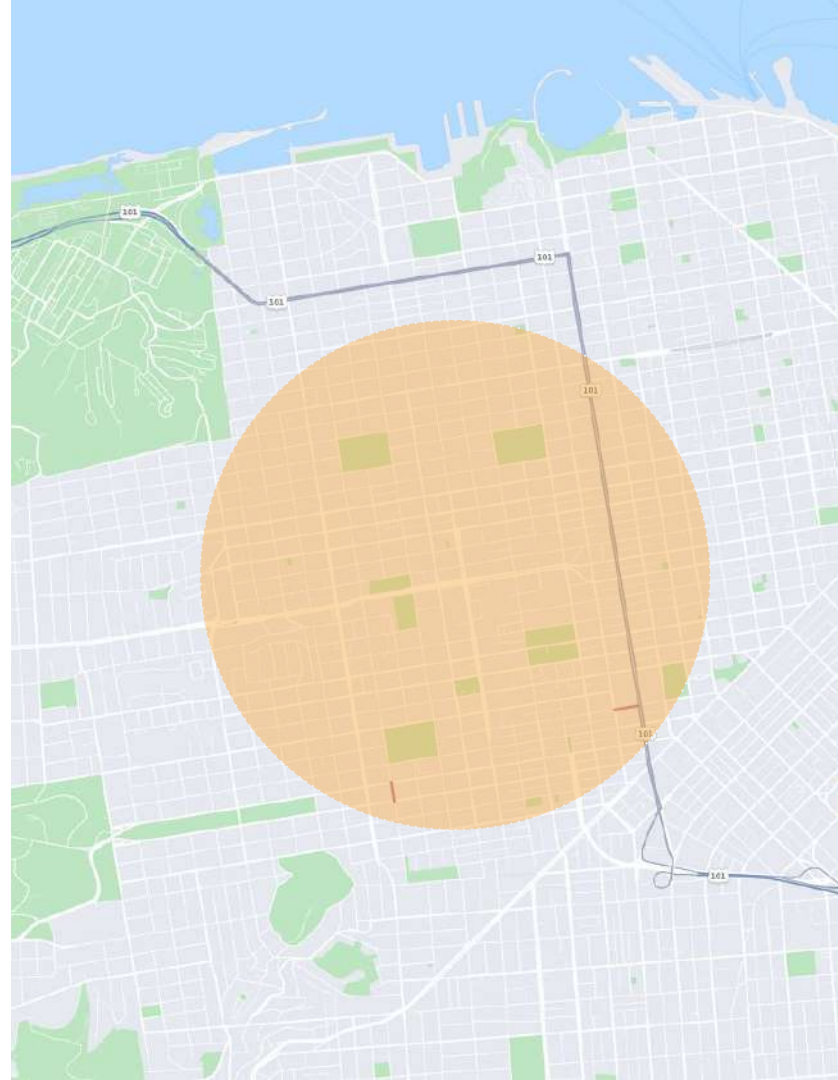
Cómo cambian las zonas de entrega y por qué

Las zonas de entrega se modifican por diferentes razones con el objetivo de ofrecer una experiencia satisfactoria tanto para los clientes como para los restaurantes.

Se expanden para garantizar una mejor selección: P. ej., a fin de proporcionar diversidad en tipos de comida y en opciones de precios, las zonas de entrega se expanden para que el cliente pueda acceder a al menos tres opciones de pizza económicas en la app.

Se reducen para ahorrar tiempo en la entrega: Para que la comida llegue en un plazo óptimo y mantenga su calidad, las zonas de entrega se reducen con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente.

Se modifican cuando hay mal clima: Los días en los que hay mal clima, más clientes hacen pedidos y menos Socios Repartidores se conectan en la app. En estos casos se modifica la zona de entrega a fin de que haya Socios Repartidores disponibles para entregar pedidos.



Factores adicionales para garantizar la visibilidad

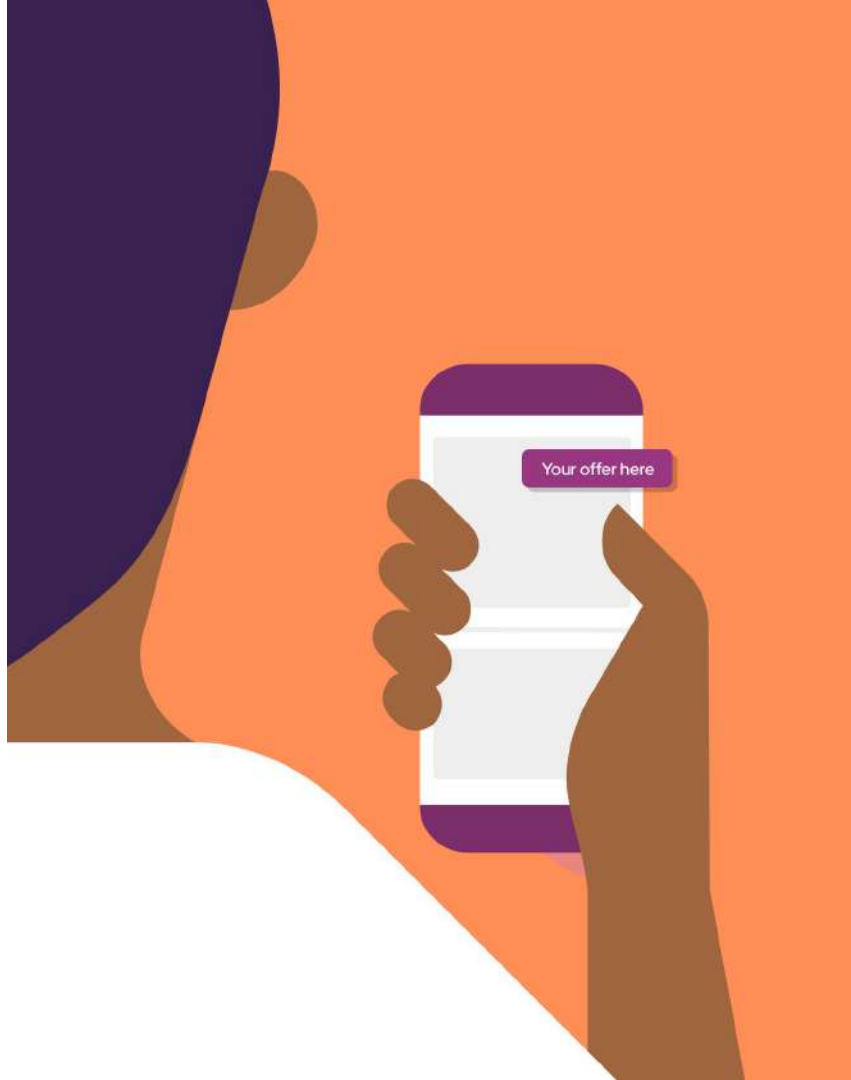
Ofrecemos diferentes funciones para que más clientes encuentren sus restaurantes favoritos.

Búsquedas del cliente: Cuando un cliente usa la función de búsqueda de Uber Eats, primero verá aquellos restaurantes que se ajusten a sus preferencias.

Filtros del cliente: Los clientes pueden filtrar sus opciones de búsqueda según diferentes factores, como precio, tiempo de entrega, popularidad, restricciones alimentarias y más.

Ubicación en el carrusel: Incluimos a los restaurantes nuevos en una sección en la app para que los clientes puedan descubrir sus nuevos favoritos. Es posible que aparezca el tuyo.

Campañas de publicidad: Los restaurantes pueden lanzar sus propias campañas de publicidad, como ofrecer descuentos de \$5 en pedidos de \$20, para atraer a más clientes. Inicia sesión en el Administrador de restaurante para crear una.



Pregunta:

¿Cómo se calcula el costo de envío en la app Uber Eats?

Desglosamos el monto a continuación

Nos gusta ser transparentes en lo que respecta a los precios, sobre todo con los clientes. Cuando los clientes hacen un pedido, pagan 3 tipos de tarifas, indicadas en la pantalla de confirmación.

Costo de envío

A este monto lo determina Uber y variará según la ubicación del cliente y la disponibilidad de los Socios Repartidores en el área. Los Restaurantes Socios que usan su propio personal establecen el monto por su cuenta.

Cuota de servicio

Este monto es un 15 % fijo del subtotal del pedido. Los restaurantes que realizan entregas con personal propio no están sujetos a esta tarifa.

Tarifa por pedido pequeño

Se cobra una tarifa de \$2 para cualquier pedido que sea inferior a \$10.

Propinas

Los clientes no tienen la obligación de agregar una propina, pero los Socios Repartidores agradecen cuando reciben una. Con Uber Eats el Socio Repartidor recibe el 100 % de las propinas.

También ofrecemos maneras de ahorrar a los clientes

A medida que crecemos, brindamos ofertas innovadoras para que los clientes puedan ahorrar dinero y volver a pedir a través de la app.

Función para compartir Socios Repartidores

Los clientes pueden obtener un costo de envío de \$0 si comparten el Socio Repartidor de Uber Eats con otro cliente que hizo un pedido del mismo restaurante.

Ofertas especiales anticipadas

Los clientes de determinadas ciudades pueden hacer pedidos anticipados de cierta cantidad de restaurantes en momentos específicos. Esto permite que el restaurante conozca cuántos pedidos deberá entregar, y que el cliente disfrute de un costo de envío de \$0.

Campañas de publicidad para los restaurantes

¡Sí! El restaurante también puede atraer nuevos clientes que quieran ahorrar dinero con campañas configuradas en la app de, p. ej., un descuento de \$5 en un pedido de \$20. Inicia sesión en el Administrador de restaurante y crea una.

Pregunta:

¿Cómo se garantiza que los tiempos de entrega serán confiables a través de la app Uber Eats?

Para nosotros es importante poder entregar los pedidos a tiempo.

Conectar a las personas es nuestra pasión. Con Uber Eats el objetivo principal es que los clientes siempre estén satisfechos. Esto significa que la comida debe llegar en el momento adecuado y a la temperatura ideal.

Por lo que, a menos que el restaurante use su propio personal para realizar entregas, el cliente puede hacer un seguimiento del pedido en la app Uber Eats, desde que se prepara hasta que lo recibe en la puerta de su casa.

¿Cómo hacemos para cumplir con la Llegada estimada? Es una mezcla entre **tiempos de preparación precisos** y **una logística de conexión ingeniosa con los Socios Repartidores.**



Invitamos a que los restaurantes actualicen los tiempos de preparación

Mantener los datos precisos en la app es uno de los factores más importantes para que los pedidos se entreguen a tiempo. ¿Por qué? Cuando el cliente hace un pedido, se lo asignamos a un Socio Repartidor que lo recolectará apenas esté listo. Esto lo calculamos gracias al seguimiento con GPS. Así, el Socio Repartidor podrá entrar y salir del restaurante sin demoras, y el cliente recibirá una Llegada estimada precisa en la app.

¿Qué puedo aportar como restaurante?

Verifica y ajusta los tiempos de preparación

Uber Eats calcula los tiempos de preparación para cada restaurante según un modelo de aprendizaje automático. Sin embargo, debes consultarlos en la cuenta de Administrador de restaurante y ajustarlos según corresponda.

Modifica los tiempos de preparación en el momento

Si tu restaurante tiene mucha demanda, puedes demorar los pedidos en curso desde el Tablero de restaurante en la tableta. Si terminas de preparar la comida antes de lo esperado, toca El pedido está listo en el Tablero de restaurante.



Asignamos Socios Repartidores estratégicamente

Cuando hay más de un pedido de un mismo restaurante

Si dos o más clientes hacen un pedido de tu restaurante al mismo tiempo, puede que notes que solo un Socio Repartidor los recolecta. Esto ayuda a evitar que haya mucha gente de paso en el restaurante y reduce los costos de envío para los clientes. Los Socios Repartidores reciben una notificación sobre la cantidad de pedidos que recolectarán para que estén preparados.

Cuando hay un pedido especialmente grande

En estos casos se solicita que el Socio Repartidor conduzca un auto, en lugar de una bicicleta o un scooter. Dentro de poco los restaurantes de las ciudades donde las entregas se realizan solo en bicicleta podrán notificar a Uber Eats a través de la app cuando sea necesario contar con varios Socios Repartidores para entregar un pedido grande.



Pregunta:

**¿Cómo puedo mejorar el
rendimiento de mi restaurante?**

Haz un seguimiento de tus ventas con información procesable

Inicia sesión en el Administrador de restaurante Echa un vistazo a la página principal y conoce cuál es el rendimiento de tu restaurante y cómo puedes mejorarlo.

El Tablero de restaurante está dividido en diferentes categorías.

Cantidad de ventas en un momento determinado

Volumen de pedidos

Artículos más vendidos

Horas pico

Valor promedio del recibo

Pedidos perdidos

Pedidos incorrectos

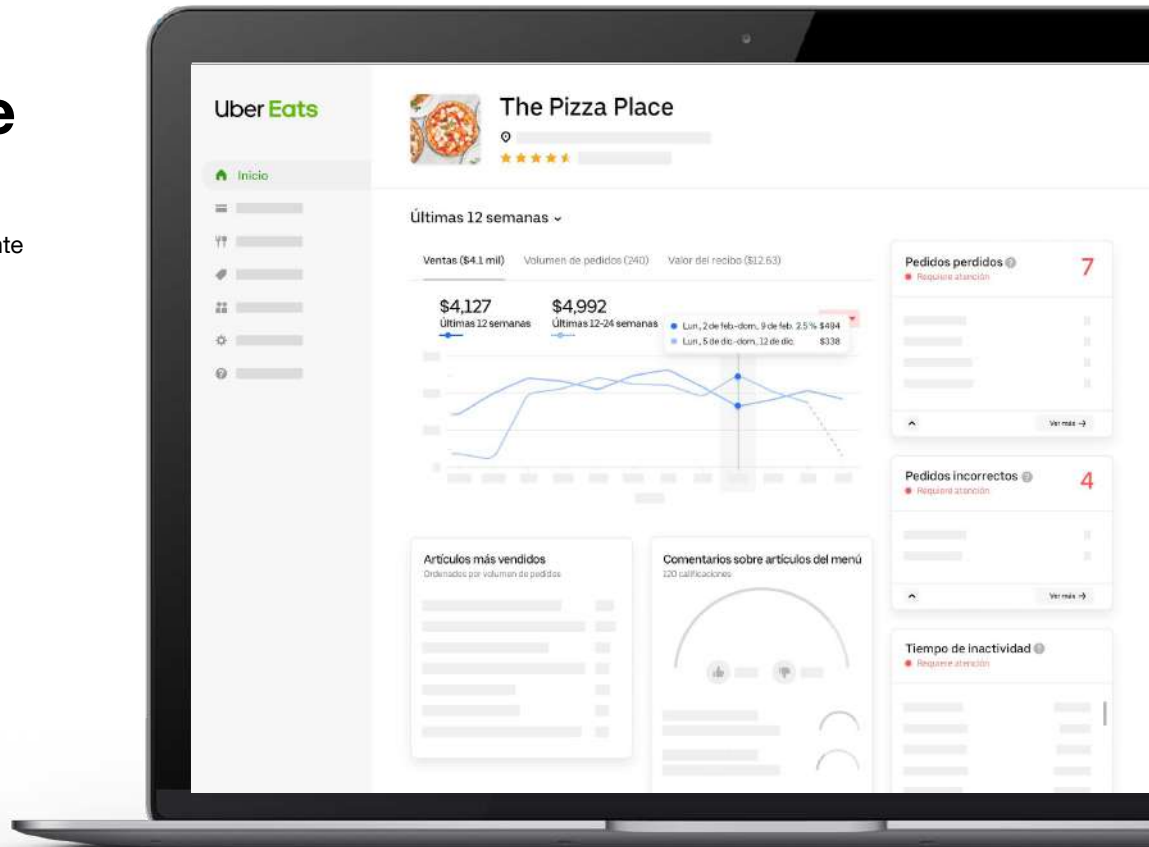
Comentarios y calificaciones sobre los artículos del menú

Calificación de entregas del restaurante

Calificación del restaurante

Calificación del personal del restaurante

Tiempo de inactividad del restaurante



Identifica las oportunidades que perdiste

Tiempo de inactividad

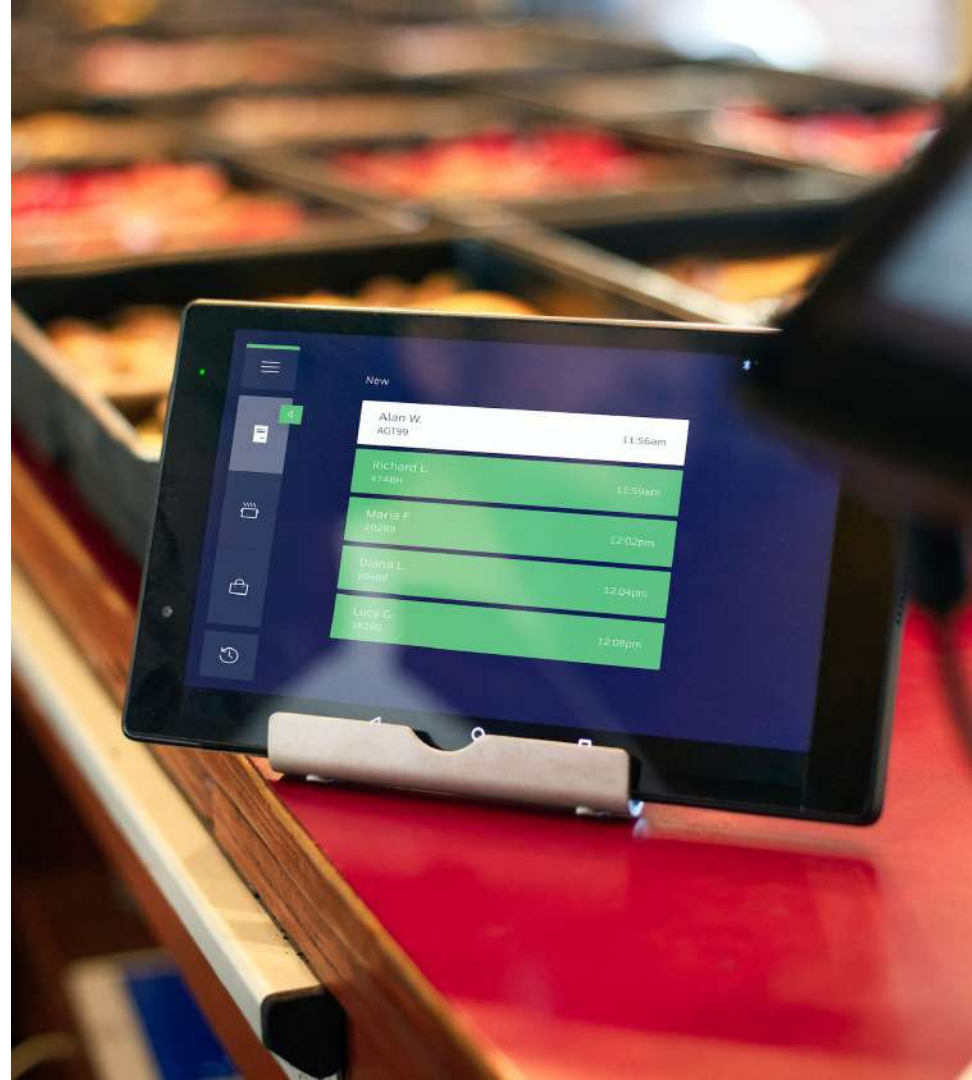
El tiempo de inactividad transcurre mientras los clientes ven tu restaurante como no disponible en Uber Eats, pero está abierto. Ingresa al Administrador de restaurante para conocer cuándo sucede, minuto a minuto. Si algunos días ves demasiado tiempo de inactividad, asegúrate de que tanto tú como el personal estén usando la tableta de manera correcta para que el restaurante aparezca como conectado. Al permanecer conectado puedes recibir más pedidos.

Pedidos perdidos

Son aquellos que no se aceptaron y, en consecuencia, se perdieron. Para evitar que esto suceda, acéptalos tan rápido como puedas. Asegúrate de que la tableta tenga batería y esté a la vista. Además, verifica que el volumen esté alto para escuchar las notificaciones cada vez que ingrese un pedido.

Pedidos incorrectos

Son aquellos con artículos faltantes o incorrectos según los clientes. En estos casos se le cobra al restaurante un reembolso para el cliente.



Saca provecho de los comentarios

Opiniones

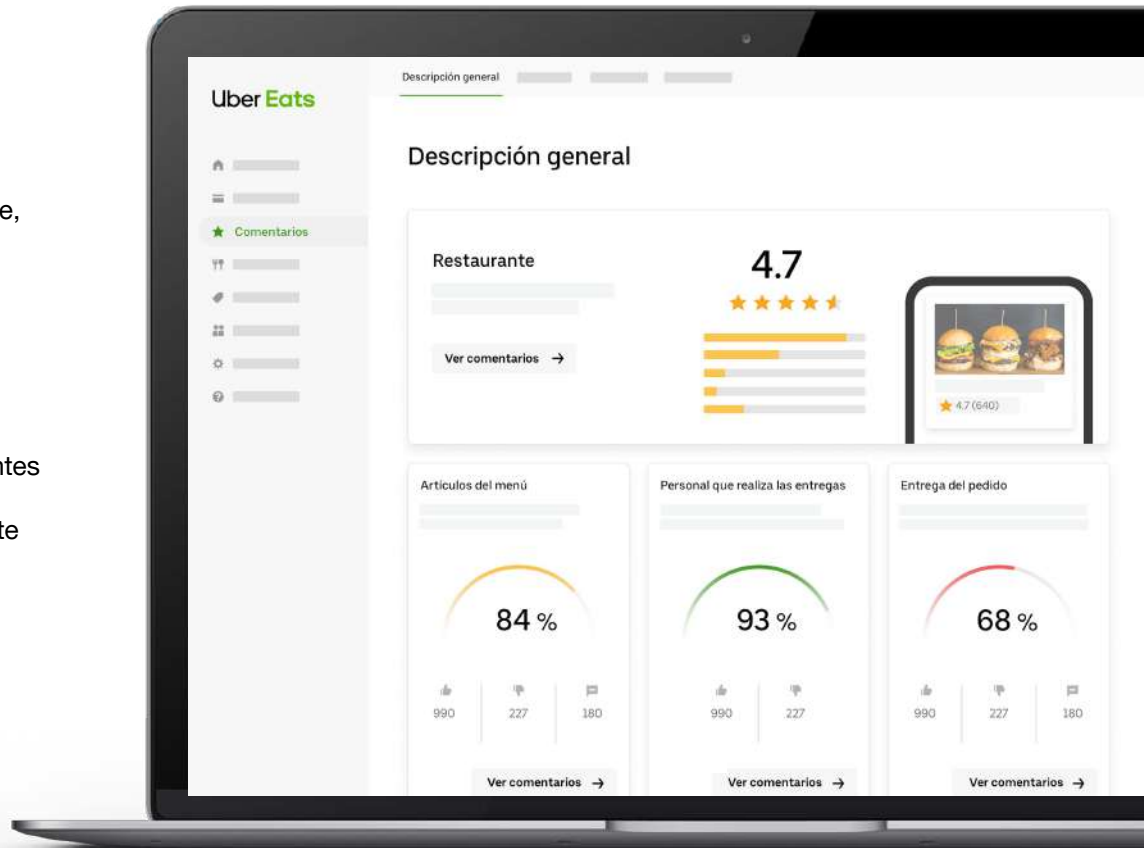
En la sección Comentarios del Administrador de restaurante, aparecen las opiniones reales de los clientes y de los Socios Repartidores. Algunas veces las personas suelen expresarse con mayor honestidad por escrito que si lo hicieran en persona. Usa esta información para mejorar.

Calificación del restaurante

Aquí se muestra el nivel general de satisfacción de los clientes en los últimos 90 días. Tener una buena calificación puede hacer que una mayor cantidad de clientes vea tu restaurante en Uber Eats.

Consejo: ¿Cómo mejorar la calificación?

Una manera es conocer cuáles son los artículos populares del menú y cuáles no. Cuanto más tiempo inviertas en analizar los comentarios sobre los artículos que vendes, no solo de los más populares, sino también de los que no lo son, más posibilidades tendrás de comprender qué es importante para tus clientes y qué les gusta.



Publicita tu restaurante de una manera más simple y efectiva

Conoce cómo hacer que tu restaurante se destaque. Visita [esta página](#) para echar un vistazo a todas las funciones, pero comienza con lo siguiente.

Crea un símbolo para tu sitio web

Publica este icono, p. ej., en tu sitio web o página de Facebook, y los clientes podrán acceder directamente a tu menú en Uber Eats con solo hacer clic allí.

Sesión de fotos profesional

Asegúrate de programar una a través de Uber Eats. La primera sesión es gratis. Es mucho más probable que los clientes pidan comidas que pueden ver en fotos.

Aprovecha nuestra guía sobre redes sociales

Allí encontrarás desde logos y fotos hasta el tipo de lenguaje que puedes usar junto con algunas prácticas recomendadas del mundo digital. Esto permitirá que los clientes sepan que estás listo para aceptar sus pedidos a través de Uber Eats.



Take \$10 off
your first order



¿Quieres más consejos para hacer crecer tu negocio con nosotros?

Lee [este PDF](#) para conocer información detallada y tener mejores resultados con Uber Eats.



Pregunta:

¿Hay Preguntas frecuentes?

Preguntas frecuentes sobre las zonas de entrega

¿Recibiré una notificación cuando se cambie mi zona de entrega?

Debido a que cambian por poco tiempo, no suelen enviarse notificaciones personalizadas a los restaurantes. De todos modos, si un restaurante está cerrado debido a severas condiciones climáticas o porque hay una emergencia local, aparecerá un mensaje en la tableta.

¿Puedo solicitar que se modifique mi zona de entrega?

Si los pedidos se realizan con Socios Repartidores de Uber Eats, no se pueden modificar las zonas de entrega a pedido ya que nos enfocamos en ser justos con todos los Restaurantes Socios. Si usas el personal del restaurante, puedes establecer tu propia zona de entrega.

¿Puedo conocer cuál es mi zona de entrega?

Debido a que está sujeta a cambios, no compartimos su extensión exacta. Sin embargo, nuestro objetivo es garantizar que tus platos lleguen lo más lejos posible y modificamos las zonas de entrega para extender el alcance sin arriesgar la calidad de la comida.

Preguntas frecuentes sobre las tarifas y el costo de envío

¿Cómo se calcula el costo de envío? ¿Por qué cambia el costo de envío de mi restaurante?

Estos montos pueden cambiar brevemente cuando no hay suficientes Socios Repartidores disponibles para realizar las entregas. Conoce algunos de los casos a continuación:

- Cambios inesperados o mal clima
- Eventos que pueden alterar el tránsito o complicar las entregas (p. ej., desfiles, maratones, eventos especiales, etc.)

¿Por qué mi restaurante tiene asignado un costo de envío más elevado que otro cercano?

El monto puede variar de acuerdo con la oferta y la demanda de cada zona, y puede diferir entre restaurantes cercanos. Para calcular el monto, se tienen en cuenta los siguientes factores: cuántos clientes están buscando un plato y dónde están ubicados, y la cantidad de Socios Repartidores disponibles para realizar la entrega.

¿Existe un límite para el costo de envío?

En momentos de alta demanda o baja disponibilidad de Socios Repartidores, estos ajustes son importantes para encontrar un equilibrio entre satisfacer al cliente con un producto de calidad y ofrecer una tarifa económica. Aunque el costo de envío puede ser más alto por un tiempo, hay un límite que varía según el mercado. Este límite se calcula de acuerdo con un múltiplo específico para cada ciudad.

Preguntas frecuentes sobre entregas, tiempo de preparación y pedidos

¿Qué factores se tienen en cuenta al momento de asignarle un pedido a un Socio Repartidor?

- Llegada estimada del Socio Repartidor: Cuánto tiempo tardará el Socio Repartidor en llegar al restaurante en función de su ubicación al momento de hacerse el pedido. Nos enfocamos en este plazo y hacemos que coincida con el tiempo de preparación estimado del restaurante.
- Tiempo de espera estimado del Socio Repartidor: Este se calcula según datos anteriores del restaurante.
- Distancia máxima: Para evitar que los Socios Repartidores que están lejos del restaurante tengan que viajar una gran distancia para recolectar el pedido, se asigna la entrega a aquellos que están más cerca.
- Tipo de vehículo: Según el tipo de comida y el tamaño del pedido, puede que se asigne un vehículo en vez de otro. P. ej., cuando hay un pedido grande, es probable que se lo asigne a un Socio Repartidor en auto en vez de a uno en bicicleta.

¿Cómo se calcula el tiempo de preparación?

Los restaurantes pueden establecer el tiempo de preparación promedio en la pestaña Configuración de la cuenta de Administrador de restaurante. Para asignar un tiempo de preparación más preciso, usamos un modelo de aprendizaje automático que identifica y calcula el tiempo de preparación según el historial del restaurante, datos del pedido (el tamaño, los artículos que incluye), hora en que se realiza (momento del día o de la semana) y estado del restaurante en tiempo real (demoras recientes y cantidad de pedidos pendientes).

¿Qué determina si se le asigna un pedido a un Socio Conductor en auto, en bicicleta o a pie?

Si estás en una ciudad que ofrece diferentes medios de entrega, el tipo de Socio Repartidor que se asigna dependerá de varios factores, como el tamaño del pedido, distancia que debe recorrer y tipo de comida (p. ej., qué tan apropiado es determinado plato para trasladarlo).

¿Hay un límite en la cantidad de pedidos que pueden entregarse en grupo a la vez?

Esto varía según la ciudad, pero, generalmente, no se pueden agrupar más de 3 pedidos a la vez para no poner en riesgo la calidad de la comida ni demorar la entrega.

¡Gracias!

Uber **Eats**

Apéndice