



Shake and Serve

Trabajo de Grado PADE II

Catalina Aranda Manrique

Juan David Beltrán Sánchez

Juan David Cruz Caina

María Antonia Pinto Hoyos

Bogotá D.C, Colombia

2023



Shake and Serve

Trabajo de Grado PADE II

Catalina Aranda Manrique

Juan David Beltrán Sánchez

Juan David Cruz Caina

María Antonia Pinto Hoyos

Profesor: Hernán Alberto Cruz Bernal

Administración de Negocios Internacionales

Bogotá D.C, Colombia

2023

### **Declaración de originalidad y autonomía**

Declaramos bajo la gravedad del juramento, que hemos escrito el documento de título “Shake and Serve”, en la opción de grado de PADE II y que, por lo tanto, su contenido es original.

Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este trabajo no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

Catalina Aranda

Juan David Beltrán

Juan David Cruz

María Antonia Pinto

### **Declaración de exoneración de responsabilidad**

Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

Catalina Aranda

Juan David Beltrán

Juan David Cruz

María Antonia Pinto

## Tabla de contenido

1.	Descripción de la Empresa .....	12
1.1	Mercado.....	12
1.2	Historia.....	13
1.3	Servicios.....	14
1.4	Misión .....	14
1.5	Visión .....	15
1.6	Propósito .....	15
1.7	Objetivo de negocio .....	15
2.	Análisis .....	16
2.1	Definición del objetivo de negocio .....	16
2.2	Propuesta de valor.....	16
2.3	Análisis de la competencia.....	18
2.4	Análisis DOFA.....	20
3.	Buyer Persona.....	21
4.	Objetivos.....	23
4.1	Planteamiento objetivos SMART .....	23
5.	Estrategias.....	24
6.	Cronograma .....	26
7.	Resultados.....	26

8.	Presupuesto .....	27
9.	Referencias bibliográficas.....	28

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz digital de competencia.....	18
<b>Tabla 2.</b> KPI.....	26

## Lista de Figuras

<b>Figura 1. Matriz DOFA</b> .....	20
<b>Figura 2. Buyer Persona #1</b> .....	21
<b>Figura 3. Buyer Persona #2</b> .....	22
<b>Figura 4. Buyer Persona #3</b> .....	23

## Resumen

Este documento titulado "Shake and Serve", describe una propuesta de negocio para servicios de catering en el creciente mercado holandés. El documento incluye descripción de la empresa, análisis de la competencia, buyer persona, objetivos, estrategias, cronograma, presupuesto y bibliografía.

El objetivo de Shake and Serve es ser el principal proveedor de cócteles en los Países Bajos para grandes eventos, manteniendo los compromisos de calidad y sostenibilidad. Su objetivo es ampliar su clientela proporcionando servicios personalizados, una mejor calidad de los clientes y una mejor rentabilidad. Se diferencian por brindar servicios personalizados de calidad. Compiten con otras empresas de la industria que utilizan diferentes estrategias digitales.

Shake and Serve tiene como objetivo conectarse con los seguidores a través de las redes sociales y compartir recetas de cócteles y tendencias de la industria para aumentar la interacción con el cliente. Las estrategias incluyen SEO/SEM y marketing por correo electrónico y un evento para atraer nuevos clientes. Un plan de seis meses está disponible para lograr los objetivos de marketing.

Se establecerán objetivos SMART, incluyendo aumentar el tráfico web, el compromiso en redes sociales, nuevos clientes potenciales y la satisfacción del cliente. Así mismo, estrategias de marketing en redes sociales serán implementadas.

**Palabras clave:** Servicios de Cathering, Cocteleria, Empresa pequeña, Paises Bajos, Proveedor de cocteles, Servicios.

## Abstract

This paper, entitled "Shake and Serve", describes a business proposal for catering services in the growing Dutch market. The paper includes the company description, competitive analysis, buyer persona, objectives, strategies, timeline, budget, and bibliography.

Shake and Serve's goal is to be the leading cocktail supplier in the Netherlands for large events while maintaining commitments to quality and sustainability. They aim to expand their clientele by providing customized services, better customer quality, and improved profitability. They differentiate themselves by providing quality personalized services. They compete with other companies in the industry that use different digital strategies.

Shake and Serve aims to connect with followers through social media and share cocktail recipes and industry trends to increase customer interaction. Strategies include SEO/SEM and email marketing and an event to attract new customers. A six-month plan is available to achieve marketing goals.

SMART objectives will be set, including increasing web traffic, social media engagement, new leads and customer satisfaction. In addition, social media marketing strategies will be implemented.

**Key Word:** Catering Services, Cocktail Bar, Small Company, Netherlands, Cocktail Provider, Services.

## **1. Descripción de la Empresa**

### **1.1 Mercado**

El catering en los Países Bajos ha experimentado un notable crecimiento. Este sector aportó un volumen de negocio estimado de 4.000 millones de euros en 2020 y se prevé que siga expandiéndose. La industria del catering abarca una amplia gama de productos y servicios que van desde el suministro de comidas en eventos corporativos o funciones privadas hasta servicios de catering en hospitales y escuelas. En los Países Bajos se encuentran numerosas empresas de catering, desde pequeñas empresas familiares locales hasta corporaciones internacionales que ofrecen servicios de catering.

Además, el sector de catering se enfrenta a importantes responsabilidades en materia de seguridad alimentaria y salud pública. Deben cumplir normas y reglamentos estrictos que garanticen que los alimentos son aptos para el consumo; del mismo modo, el servicio en los países en desarrollo también cuenta con una regulación estricta.

En cuanto a las tendencias del mercado, los analistas prevén un futuro aumento de la demanda de restauración en los Países Bajos debido a factores como la mejora de la economía y el incremento del gasto en eventos y celebraciones. También prevén un aumento de las soluciones de restauración saludables con respecto a la sostenibilidad medioambiental.

## 1.2 Historia

Shake and Serve es una empresa especializada en cócteles desde 2005, siendo una de las pioneras en los Países Bajos. A lo largo de los años, la empresa se ha convertido en uno de los mayores proveedores de cócteles de Ámsterdam, Amberes y Maastricht, bajo el lema: *"It 's all about mixing"*. La creatividad, la hospitalidad y un servicio de alta calidad son primordiales en la empresa. La oferta principal consiste en una mezcla de mixólogos apasionados y experimentados, cócteles deliciosos y bares con estilo.

La empresa está capacitada y ha operado en diferentes tipos de eventos, tales como bodas, convenciones, grandes fiestas privadas, talleres para hoteles, universidades y hostales, así como celebraciones empresariales y eventos deportivos. Shake and Serve Cocktail bar siempre tiene un lugar en cualquier evento donde la gente quiera disfrutar de bebidas de alta calidad. La empresa cuenta con una base sólida de clientes fieles a través de sus eventos pasados, y tiene un gran potencial para seguir creciendo en diversificación, rentabilidad, calidad y número de clientes.

### **1.3 Servicios**

Los servicios que ofrece Shake and Serve incluyen talleres que enseñan los trucos de la coctelería, un bar de cócteles con estilo para cualquier tipo de evento, un bar de mojitos que ofrece a los clientes la experiencia de las posibilidades sin precedentes de este cóctel, un Gintonic bar para experimentar el resurgimiento del gin & tonic, un Barista Bar para los amantes del café, un whisky bar para aquellos que buscan descubrir los whiskies de forma moderna, ya sea a través de una barra o de masterclasses, un champagne bar que también es una buena opción y un Smoothie bar para ofrecer opciones saludables de smoothies.

### **1.4 Misión**

La misión de Shake and Serve es estar siempre comprometidos a proporcionar un servicio de alta calidad, siendo creativos, hospitalarios y orientados a los invitados para garantizar que cada evento sea un éxito. Paralelamente, llevar a cabo acciones sostenibles, esforzándose por utilizar productos ecológicos y de comercio justo, al tiempo que minimiza los residuos mediante la aplicación de prácticas responsables con el medio ambiente.

## **1.5 Visión**

La visión de Shake and Serve es ser reconocida como una empresa líder en catering de cócteles que ofrece un servicio excepcional, calidad y creatividad para que cualquier evento sea un éxito.

## **1.6 Propósito**

La empresa está constantemente buscando mejorar su forma de servir cócteles, esto significa que están buscando los mejores camareros, los mejores proveedores y también los mejores y más convenientes clientes para mantener la empresa competitiva y rentable. La cultura organizacional también es un factor fundamental dentro de la empresa, aunque la empresa no cuenta con más de 10 empleados, los empleados serán absolutamente necesarios en la temporada alta de la empresa como el verano o la primavera.

## **1.7 Objetivo de negocio**

Su objetivo es innovar constantemente y ampliar su oferta para satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes, manteniéndose fieles a su compromiso con la sostenibilidad.

## 2. Análisis

### 2.1 Definición del objetivo de negocio

El objetivo de Shake and Serve es ser el proveedor número uno de todos Países Bajos de barras de cócteles para eventos, siempre preservando la calidad y la originalidad en cada servicio. La empresa también busca expandir su número de clientes, pero sobre todo conseguir siempre más clientes de valor, que la compañía sea buscada por personas jurídicas o naturales, pero para eventos grandes que representen una buena rentabilidad por evento hecho. Aunque la compañía se enorgullece de tener diferentes tipos de clientes si busca tener clientes más grandes para en un evento pasar de servir 300 cócteles a servir 2000.

En resumen, la compañía busca expandirse y mejorar al mismo tiempo la calidad de clientes que tiene para así poder ser más rentable y hacer mejor uso de los recursos disponibles en el momento.

### 2.2 Propuesta de valor

La propuesta de valor de la marca además de proveer un gran número de cócteles y servirlos siempre con la mejor actitud como calidad es ser una compañía Tailor Made <sup>1</sup>, cada cliente sienta que puede mejorar la experiencia de cada evento desde la barra de cócteles, café o

---

<sup>1</sup> Tailor Made: Hecho a la medida para cada cliente o persona.

jugos que él desee. El diferenciador de la empresa es prestar la mejor atención a cada detalle que el cliente desee en la barra, hacerlo a su medida, pero con la recomendación y profesionalismo de los bartenders. Asegurar la mejor calidad en el servicio para que los eventos se vuelvan a repetir, sean un éxito y las personas asistentes tengan un buen momento desde la barra

## 2.3 Análisis de la competencia

**Tabla 1.**

*Matriz digital de competencia*

<b>Competitor</b>	<b>Web</b>	<b>SEO</b>	<b>Social Media</b>	<b>Digital Advertisin</b>	<b>Other digital channels</b>	<b>Digital Strategy</b>	<b>Competitive Advantage</b>
Shake It	<a href="https://shake-it-cocktails.nl/nl/home/">https://shake-it-cocktails.nl/nl/home/</a> (Shake it, 2023)	High	Instagram	No	Email Chatot Phone	Newsletter	Online quotes
Barcompany	<a href="https://www.barcompany.nl/">https://www.barcompany.nl/</a> (Barcompany, 2022)	High	Instagram LinkedIn Facebook YouTube Twitter	No	Phone	High social media posting	Personal vendor in one call
Barstories	<a href="https://www.barstories.nl/">https://www.barstories.nl/</a> (Barstories, 2023)	High	Instagram LinkedIn	No	WhatsApp Email Phone	None	Online cocktail workshop
Founders Bar	<a href="https://foundersbarmaastricht.com/">https://foundersbarmaastricht.com/</a> (Founders Bars, 2023)	Medium	Instagram Facebook	No	Email	None	All online communication
COCO The Cocktail Company	<a href="https://www.thecocktailcompany.nl/">https://www.thecocktailcompany.nl/</a> (COCO, 2023)	High	Facebook Twitter LinkedIn Vimeo	No	Phone Email	None	Online sales
Barplanet	<a href="https://www.barplanet.nl/">https://www.barplanet.nl/</a> (Barplanet, 2023)	Medium	Instagram Facebook	No	Phone Email	None	Online sales Online quotes

Fuente: Elaboración propia

La industria en la que opera Shake and Serve de servicio de bares, coctelería y catering para eventos, es competitiva, en donde se encuentran una gran cantidad de empresas tanto sustitutas como complementarias que ofrecen una amplia gama de servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

Los principales competidores de Shake and Serve son Shake it y Barcompany ya que estas empresas son las que representan mayor peligro a Shake and Serve debido a su tamaño y gran similitud en su prestación de servicios y sus productos.

Además, se encuentran los competidos de las empresas catering y banquetes, quienes generalmente ofrecen servicios de bar y coctelería como parte de sus paquetes de eventos. Viejo Cuisine, Smaak Vol Catering, son algunas empresas competitivas que ofrecen una amplia variedad de opciones de menú y servicios, que permiten satisfacer las necesidades de los clientes.

Otros competidores importantes son las empresas de eventos especializadas en la planificación y organización de eventos. Algunos competidores son: Maastricht Events Company y JTM Event Service. Estas empresas ofrecen servicios de bar y coctelería, así como otros relacionados con el evento, como lo son la decoración, servicios de catering y entretenimiento.

Las empresas especializadas en servicios de bar y coctelería para eventos, que pueden ofrecer una experiencia más especializada y enfocada en la axiología y la creatividad en la preparación de bebidas son su competencia más directa. Mr. Smith, Founders Bar, Sam&n y Daniël 's son competidores que tienen un enfoque más específico en la calidad de las bebidas y la presentación.

## 2.4 Análisis DOFA



**Figura 1. Matriz DOFA**

Fuente: Elaboración propia, adaptado del contenido de Shake and Serve, 2023.

### 3. Buyer Persona



**Figura 2. Buyer Persona #1**

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3. Buyer Persona #2**

Fuente: Elaboración personal



**Figura 4. Buyer Persona #3**

Fuente: Elaboración propia

## 4. Objetivos

### 4.1 Planteamiento objetivos SMART

- Incrementar el tráfico (visitas) mensuales de su página web en un 20% en los próximos seis meses.
- Aumentar el porcentaje de participación y engagement (reacciones, comentarios, compartidos, etc.) promedio en las publicaciones de las redes sociales en un 10 % en los próximos tres meses.

- Generar 30 nuevos clientes potenciales por mes desde el formulario de contacto del sitio web dentro de los próximos seis meses.
- Mejorar la satisfacción de los clientes, alcanzando una calificación de satisfacción del cliente de al menos 4,5 estrellas de 5 en las reseñas de Google en los próximos doce meses.

## 5. Estrategias

Shake and Serve pondrá en marcha varias estrategias destinadas a cumplir sus objetivos ya expuestos anteriormente. Estas estrategias pretenden maximizar el éxito del marketing digital de la empresa y, al mismo tiempo, cumplir los objetivos con eficacia.

Marketing en redes sociales: Implementando las siguientes estrategias de contenido, Shake and Serve puede establecer una potente presencia en línea, captar clientes potenciales y consolidarse como una marca de confianza en el sector de la organización de eventos y catering.

- Anuncios segmentados: Se implementarán anuncios en redes sociales como Facebook, TikTok e Instagram para alcanzar a un público objetivo de clientes potenciales. Estos anuncios estarán segmentados mediante información demográfica, intereses y comportamientos para llegar a ese cliente objetivo de manera efectiva.
- Conectar con seguidores: Se planea que Shake and Serve participe más en redes sociales con sus seguidores y/o clientes potenciales por medio de respuestas en comentarios, respondiendo preguntas y repostando el contenido que clientes suban del mismo estilo.
- Estrategias de contenido: Mediante la implementación de estas estrategias se planea generar un mayor alcance y participación entre los clientes y la marca.
- Compartir recetas de cócteles y tips: Shake and Serve puede publicar algunas recetas de cócteles y consejos en redes sociales y en el blog del sitio web para captar seguidores, demostrar su experiencia en el sector e inspirar a los clientes para que prueben a preparar cócteles por su cuenta.

- **Compartir contenido de calidad:** Al compartir contenido como noticias o tendencias sobre la industria de catering en las redes sociales y el sitio web, Shake and Serve tendrá una mayor interacción con sus clientes y un mayor tráfico en su sitio web.
- **Estrategias de SEO y SEM:** Usando estas estrategias se espera ver un aumento en el tráfico de la página web lo cual beneficia altamente a la marca.
- **Anuncios en motores de búsqueda:** Esta estrategia es una de las más eficientes a la hora de buscar un mayor búsqueda de la página web
- **Desarrollo de palabras claves dentro de la página web:** Mediante el uso de herramientas como google trends y el planificador de palabras claves en google ads se puede garantizar el aumento de búsquedas de la página web y que esto ayuda a los usuarios a descubrir fácilmente el contenido de la página web identificando las palabras clave relevantes para él usuario para que les resulte más fácil encontrar lo que están buscando.
- **Organización de eventos:** Se planea llevar a cabo un taller de coctelería para la atracción de nuevos clientes y la fidelización de clientes antiguos.
- **Estrategia de Email Marketing:** Se enviarán correos con información de nuevos servicios o productos y al igual que se promocionan descuentos por esta vía.

## 6. Cronograma

Para el cronograma se planeó un manejo de redes, tanto como de clientes para un tiempo estimado de doce meses, donde se tendrán en cuenta varios factores que garanticen un eventual éxito de la compañía. Se tomaron en cuenta estrategias de análisis de mercado, administración de redes sociales, advertising, email marketing y organización de eventos.

Todas las estrategias en conjunto conforman un plan completo de marketing para la compañía Shake and Serve que con el presupuesto ajustado podrá cumplir su objetivos, aumentar los clientes tanto como sus ingresos.

El cronograma se encuentra disponible en: [Cronograma](#)

Así como estará en los anexos del documento.

## 7. Resultados

**Tabla 2.**

**KPI**

<b>Nombre</b>	<b>Propósito</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Periodicidad</b>
Número de seguidores	Saber el número de seguidores por red social (Facebook, Instagram y TikTok)	$\sum$ seguidores	Trimestral
Distribución de contenido	Tener un registro del número de publicaciones por red social (Facebook, Instagram y TikTok)	$\sum$ de las publicaciones	Trimestral
Participación de los seguidores	Seguimiento de la participación en las redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok), como: me gusta, compartidos y comentarios.	$\sum$ (comentarios + reacciones + compartidos)	Trimestral
Tasa de participación	Identificar cuán activamente involucrados están los seguidores con el	Participación de los seguidores /	Trimestral

Tráfico en la página web	contenido en las diferentes redes sociales (Facebook, Instagram y TikTok) Supervise la cantidad de visitantes de la página web. Realizar un seguimiento de la eficacia de la optimización de motores de búsqueda (SEO) y los esfuerzos de marketing en redes sociales.	Distribución de contenido $\sum$ de visitas a la página web	Mensual
Tasa de conversión	Determinar el alcance y efectividad del call to action (llenar el formulario) y las campañas publicitarias en las redes sociales.	Número de conversiones $\times$ 100% / Número de visitas	Bimensual
Tasa de clicks	Identificar con qué frecuencia las personas que ven los anuncios en motores de búsqueda, hacen click en ellos	Número de clicks en el anuncio / Cantidad de veces que este se muestra	Mensual

Fuente: Elaboración propia

## 8. Presupuesto

- Herramientas: Redes sociales (Facebook, Instagram y página web), personal encargado de marketing, motores de búsqueda (google trends y google ads).
- Personal: Se contará con un personal de una persona, dado el plan que el presupuesto estará más enfocado en las campañas más que en el área de mercadeo como tal de la empresa. Se espera que para la estrategia en redes sociales y de contenido se trabaje en las horas donde las redes sociales que se utilizaran tienen más movimiento de personas lo cual es entre semana en las horas de la mañana y los sábados durante cualquier momento del día. Considerando el país de origen de la compañía y el salario por hora de allá, el cual para un empleado en marketing se encuentra en 53.958 €/año, se estima un costo por hora de “27 €” (Glassdoor, 2023).
- Plazo de ejecución del plan de marketing digital: 1 año.

El presupuesto se encuentra disponible en: [Presupuesto Anual Shake and Serve](#)

Información basada en (Baron, 2022; Data Studio, 2023; Meta, 2023; Soguez, 2023).

Así como estará en los anexos del documento.

## 9. Referencias bibliográficas

- Bar Company. (2022, December 21). *Cocktails, koffie en smoothies voor feest of evenement!*.  
<https://www.barcompany.nl/>
- Baron, A. (2022, February 17). *Precios de la Publicidad en Instagram en 2022*. Jevnet.  
<https://www.jevnet.es/precio-publicidad-instagram/#:~:text=El%20precio%20de%20un%20anuncio%20en%20Instagram%20suele%20encontrarse%20alrededor,10%E2%82%AC%20hasta%203%E2%82%AC.>
- Barplanet. (2023, March 31). *Mobiele cocktail, coffee en juicebars*. Barplanet.  
<https://www.barplanet.nl/>
- Barstories. (2023, May 4). *BARSTORIES*. <https://www.barstories.nl/>
- COCO The Cocktail Company. (2023, January 12). *Home COCO the Cocktail Company*.  
<https://www.thecocktailcompany.nl/>
- Data Studio (s.f.). Visualizaciones de estadísticas empresariales | Google Cloud. Google Cloud. <https://cloud.google.com/datastudio?hl=es-419#section-5>
- Glassdoor. (2023, 7 mayo). *Sueldo: Marketing en Amsterdam, Netherlands*. Glassdoor.  
[https://www.glassdoor.es/Sueldos/pa%C3%ADses-bajos-marketing-sueldo-SRCH\\_IL.0,12\\_IN178\\_KO13,22.htm#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1nto%20gana%20un%20Marketing%3F,Marketing%20es%20de%20%E2%82%AC3.028%20.](https://www.glassdoor.es/Sueldos/pa%C3%ADses-bajos-marketing-sueldo-SRCH_IL.0,12_IN178_KO13,22.htm#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1nto%20gana%20un%20Marketing%3F,Marketing%20es%20de%20%E2%82%AC3.028%20.)
- Mordor Intelligence. (2023). Mercado Hri (Hotel, Restaurante E Institucional) de los Países Bajos: Crecimiento, Tendencias, Impacto de Covid-19 y Pronósticos (2023 - 2028).  
<https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/netherlands-hri-market>
- Meta. (2023). Tus clientes están aquí: encuéntralos con los anuncios de Meta.  
[https://www.facebook.com/business/ads?content\\_id=riAJ0An6Dmmbd6&ref=sem\\_smb&utm\\_term=c%C3%B3mo%20hacer%20anuncios%20en%20facebook&gclid=CjwKCAjw9pGjBhB-EiwAa5jl3OVP5Xnbj4uA-8YojgY3sXYMmXQOESkGPQLMKn50bTA0pJime4fBghoCSvEQAvD\\_BwE](https://www.facebook.com/business/ads?content_id=riAJ0An6Dmmbd6&ref=sem_smb&utm_term=c%C3%B3mo%20hacer%20anuncios%20en%20facebook&gclid=CjwKCAjw9pGjBhB-EiwAa5jl3OVP5Xnbj4uA-8YojgY3sXYMmXQOESkGPQLMKn50bTA0pJime4fBghoCSvEQAvD_BwE)
- Shake and Serve. (2023). *Cocktail catering and cocktail workshop*.  
<https://www.shakeandserve.nl/?lang=es>
- SHAKE IT. (2023). *Unieke Barconcepten*. <https://shake-it-cocktails.nl/nl/home/>

Soguez, A. (2022). ¿Cuánto cobra Facebook por publicidad?: Esto es lo que deberías invertir para comenzar a vender por internet. Retail Digital.

<https://retaildigital.mx/cuanto-cobra-facebook-por-publicidad/>

The Founders Bar Maastricht. (2023, May 15). The Founders Bar Maastricht.

<https://foundersbarmaastricht.com/>