

NACS Show: El drive-thru es una opción interesante para las c-stores

Los diseños de las gasolineras y las tiendas están evolucionando a medida que las cadenas incorporan servicios de carhop y drive-thru, cambios arquitectónicos dramáticos, cargadores para EV y más, señala Joseph Bona en su presentación para NACS.

Los nuevos enfoques del servicio drive-thru han ayudado a las cadenas de c-stores y QSR (restaurantes de servicio rápido) a adaptarse a la pandemia, y se espera que produzcan grandes beneficios en el futuro, dijo Joseph Bona, Director y Fundador del Bona Design Lab, en una presentación en línea para la Asociación Nacional de Tiendas de Conveniencia (NACS).

Pero mientras las cadenas de tiendas de conveniencia tratan de emular las innovaciones drive-thru y curbside de los operadores de QSR puro, necesitarán prestar mucha atención a los efectos de un conjunto único de restricciones relacionadas con el sitio, dijo Bona a la audiencia en la sesión del 9 de noviembre para "Crack the Code Experience" de la NACS.

"Las tiendas de conveniencia, con sus bombas de gasolina y tamaños de lote y áreas de aparcamiento limitados, están configurados de forma diferente a los de las operaciones sólo de QSR", señaló Bona. "Por ejemplo, si añades una camioneta en la acera, perderás aún más aparcamiento. Así que puede ser difícil, aunque no imposible, añadir otra capa de circulación a nuestros sitios existentes. La clave es que cada minorista piense cuidadosamente si el servicio de auto-servicio es adecuado para ellos."

Y como señaló el co-presentador de Bona, Dan Munford, no U.K.-based Insight Research, la demanda masiva de servicio drive-thru puede crear desafíos para las cadenas QSR en áreas como la planificación de menús, operaciones y personal.

De hecho, Bona añadió que el enorme aumento de la demanda de servicios de comida rápida ha añadido 30 segundos más al tiempo medio de espera por persona en algunas tiendas y QSR. "Imagina ser la decimoquinta persona en la cola", dijo. "Desde el pedido hasta la recogida, eso es mucho tiempo extra."

Ejemplos de este nuevo servicio son los operadores americanos como Burger King, Starbucks y Shake Shack; el Grupo EG del Reino Unido; OTR ("On The Run") de Australia y la aplicación DRIVU en los Emiratos Árabes Unidos.