MANUAL DEL RESTAURANTE

Reserva Sitio

Guía práctica para crear, configurar y gestionar su establecimiento, sus reservas y su ficha web

Versión reestructurada y revisada

Jaime Montes · 661 256 450 · servinalia@gmail.com

Índice de contenidos

1. Introducción
2. Visión general de Reserva Sitio

3. Alta del propietario
4. Alta de un establecimiento

5. Acceso al panel de control
6. Panel “Mis restaurantes”
7. Editar la ficha del restaurante
8. Fotos de usuarios y opiniones

9. Carta Online con Código QR

10. Gestión de reservas
11. Calendario de reservas
12. Estadísticas
13. Widget de reservas para su web
14. Gestión de reservas por WhatsApp

15. Mejoras y recomendaciones
16. Contacto y soporte

Uso del índice: Haga clic en cualquier apartado para ir directamente a esa sección. Al final de cada bloque encontrará el enlace “Volver al índice”.

1. Introducción

Reserva Sitio es un portal web que permite a los restaurantes gestionar sus reservas online de forma sencilla, rápida y organizada. Además de actuar como motor de reservas, ofrece a cada establecimiento una ficha web propia donde mostrar su información principal: descripción, imágenes, horarios, servicios, ubicación, datos de contacto y condiciones de reserva.

La plataforma está pensada para que el restaurante pueda actualizar su información desde un panel de control propio, sin necesidad de conocimientos técnicos ni programas complejos. La ficha del restaurante se adapta automáticamente a ordenador, tablet y teléfono móvil.

- **Restaurantes:** crean y gestionan su espacio dentro de la plataforma.
- **Usuarios:** realizan reservas, reciben notificaciones y pueden consultar o cancelar reservas desde su cuenta.
- **Notificaciones:** las solicitudes, aprobaciones, rechazos y cambios importantes se comunican por correo electrónico.

Idea principal: El restaurante controla su información y sus reservas desde el Panel de Control. El usuario, por su parte, dispone de su propio espacio para gestionar las reservas que realiza.

Volver al índice

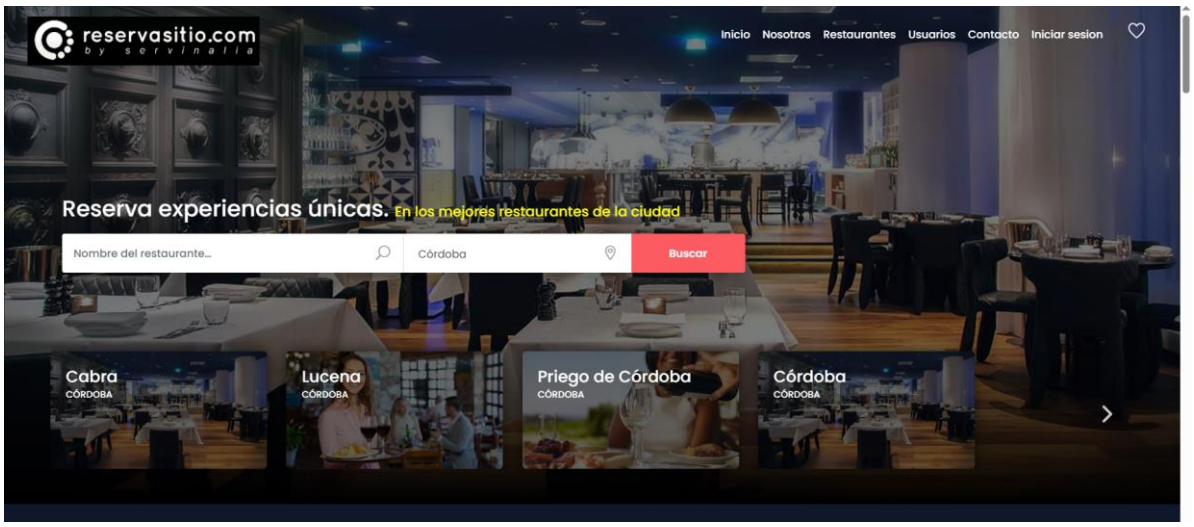
2. Visión general de Reserva Sitio

Cada restaurante dispone de una ficha web pública. Desde ella, el cliente puede conocer el establecimiento, consultar información relevante y realizar una solicitud de reserva.

Elementos principales de la ficha web

- Botonera de navegación con acceso a fotos, información, menú o carta, opiniones y visita virtual si el restaurante dispone de ella.
- Galería de imágenes del establecimiento.
- Texto general del restaurante y texto específico con las condiciones de reserva.
- Apartado de menú o carta online, que puede enlazarse mediante URL o código QR.
- Opiniones de usuarios.
- Ficha lateral con datos básicos: nombre, tipo de cocina, dirección y capacidad.
- Formulario de reserva con fecha, hora, número de comensales y zona del establecimiento.

Importante: Si el restaurante configura las plazas disponibles a 0, el botón de reserva queda deshabilitado. Es útil, por ejemplo, en periodos de cierre, vacaciones o días sin disponibilidad.



Vista general de la ficha web del restaurante.

Detalle de apartados visibles en la ficha web pública.

Volver al índice

3. Alta del propietario

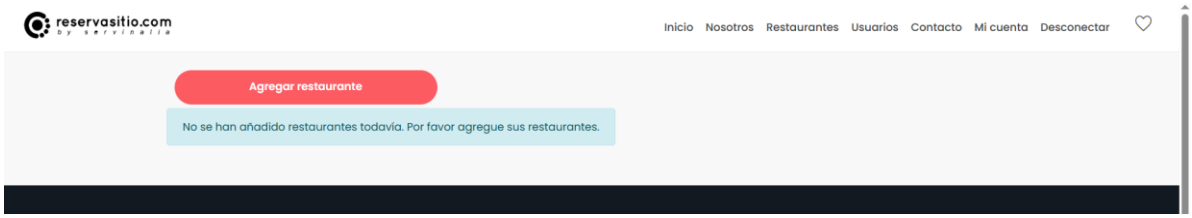
Para gestionar un restaurante en Reserva Sitio, primero debe crearse una cuenta de propietario. Esta cuenta será la que permita acceder al Panel de Control y administrar uno o varios establecimientos.

1. Entrar en la web de Reserva Sitio.
2. Acceder al apartado “Restaurantes” o al bloque de inicio dirigido a propietarios.
3. Hacer clic en “Dar de alta mi restaurante”.
4. Rellenar el formulario de alta del propietario.
5. Confirmar el registro y acceder al panel.

Datos solicitados

- Nombre
- Apellido
- Correo electrónico
- Teléfono
- Contraseña
- Confirmación de contraseña

Una vez creada la cuenta, el propietario puede acceder directamente al panel. En ese momento todavía no habrá ningún restaurante creado, por lo que el siguiente paso será dar de alta el establecimiento.



Formulario de alta del propietario.

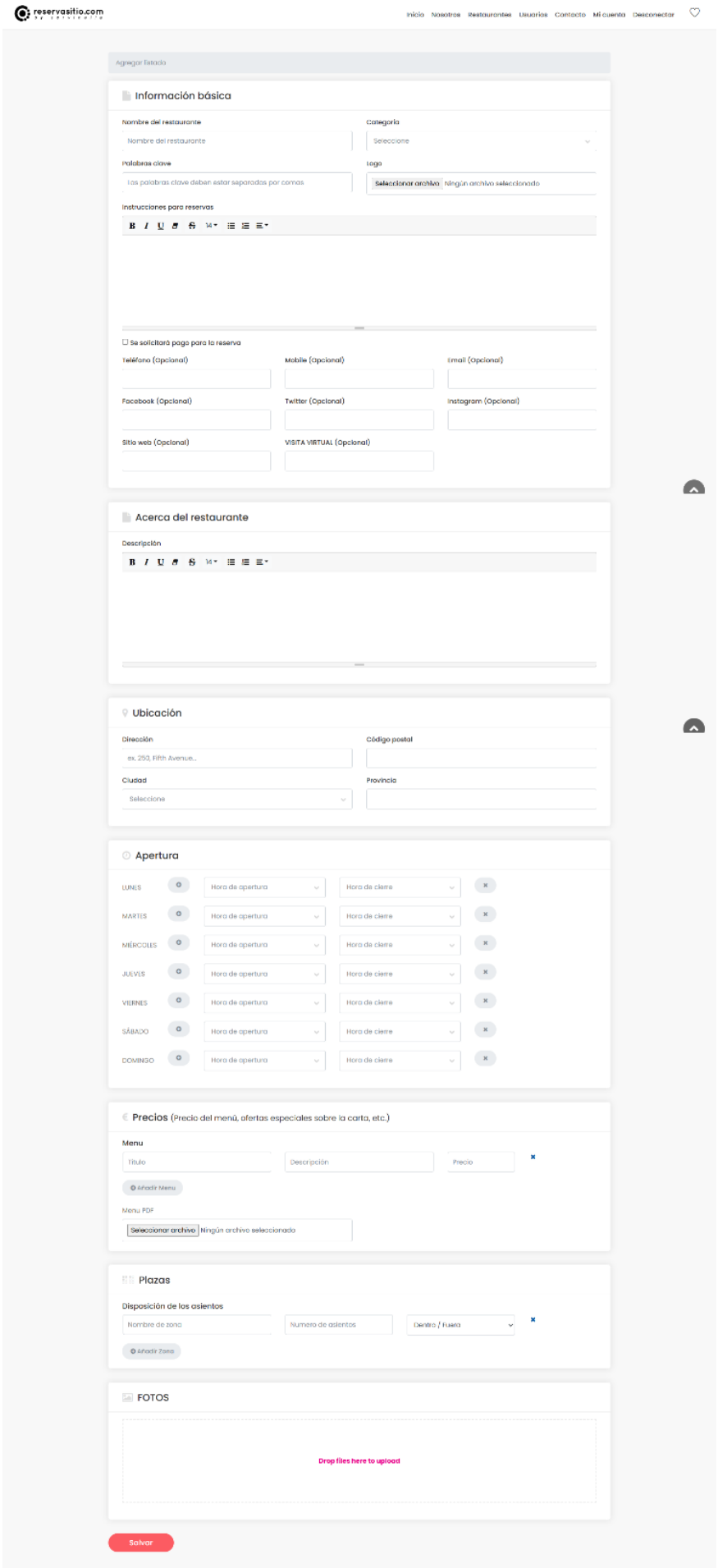
Volver al índice

4. Alta de un establecimiento

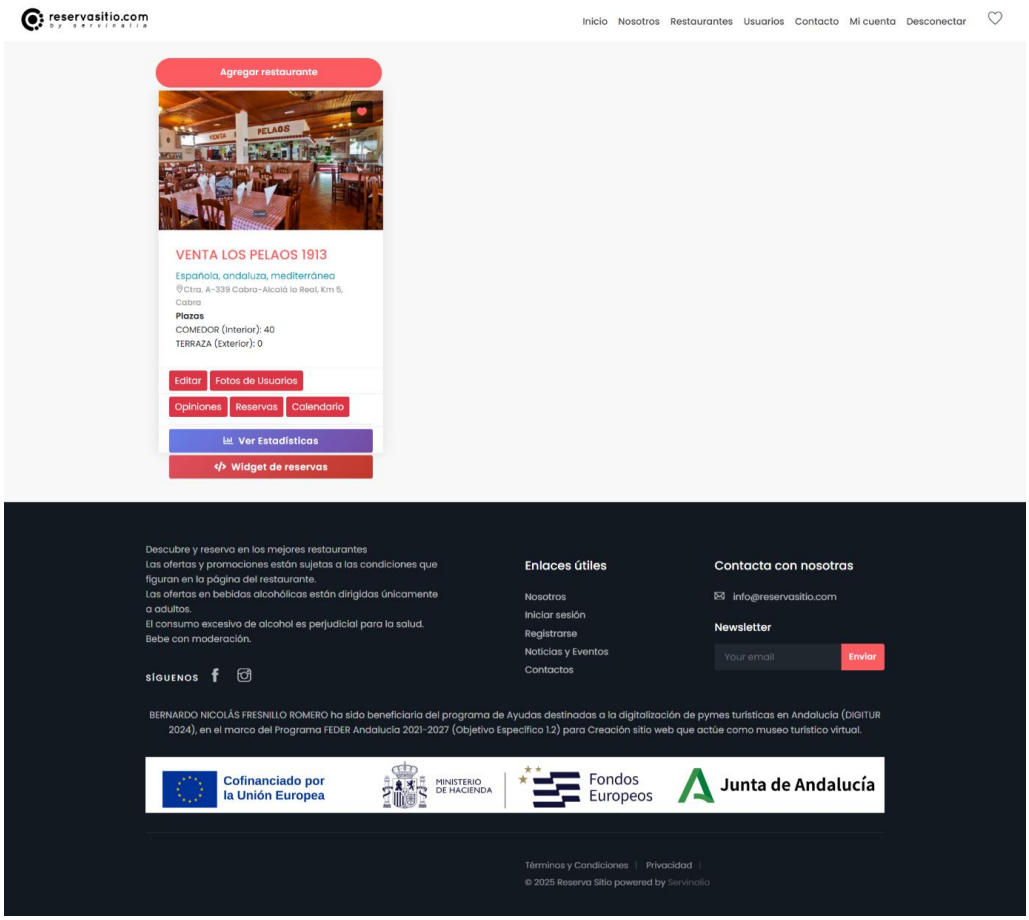
Después de crear la cuenta de propietario, el siguiente paso es añadir el restaurante. Un mismo propietario puede gestionar más de un establecimiento desde la misma cuenta.

6. Entrar en “Mi cuenta”.
7. Acceder a “Mis restaurantes”.
8. Hacer clic en “Agregar restaurante”.
9. Completar los datos básicos del establecimiento.
10. Guardar la información y revisar la ficha creada.

Este primer formulario sirve para crear la ficha inicial. Más adelante, desde el botón “Editar”, podrá completarse o modificarse toda la información del restaurante.


reservasitio.com
Inicio Nosotros Restaurantes Usuarios Contacto Mi cuenta Desconectar
Agregar listado
Información básica
Nombre del restaurante
Nombre del restaurante
Categoría
Seleccione
Palabras clave
Las palabras clave deben estar separadas por comas
Logo
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Instrucciones para reservas
Se solicitará pago para la reserva
Teléfono (Opcional)
Mobile (Opcional)
Email (Opcional)
Facebook (Opcional)
Twitter (Opcional)
Instagram (Opcional)
Sitio web (Opcional)
VISITA VIRTUAL (Opcional)
Acerca del restaurante
Descripción
Ubicación
Dirección
ex. 250, Fifth Avenue...
Código postal
Ciudad
Seleccione
Provincia
Apertura
LUNES
MARTES
MIÉRCOLES
JUEVES
VIERNES
SÁBADO
DOMINGO
Hora de apertura
Hora de cierre
Precios (Precio del menú, ofertas especiales sobre la carta, etc.)
Menu
Título
Descripción
Precio
Añadir Menu
Menu PDF
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Plazas
Disposición de los asientos
Nombre de zona
Numero de asientos
Dentro / Fuera
Añadir Zona
FOTOS
Drop files here to upload
Salvar

Botón o pantalla para agregar restaurante.



Formulario de alta del establecimiento.

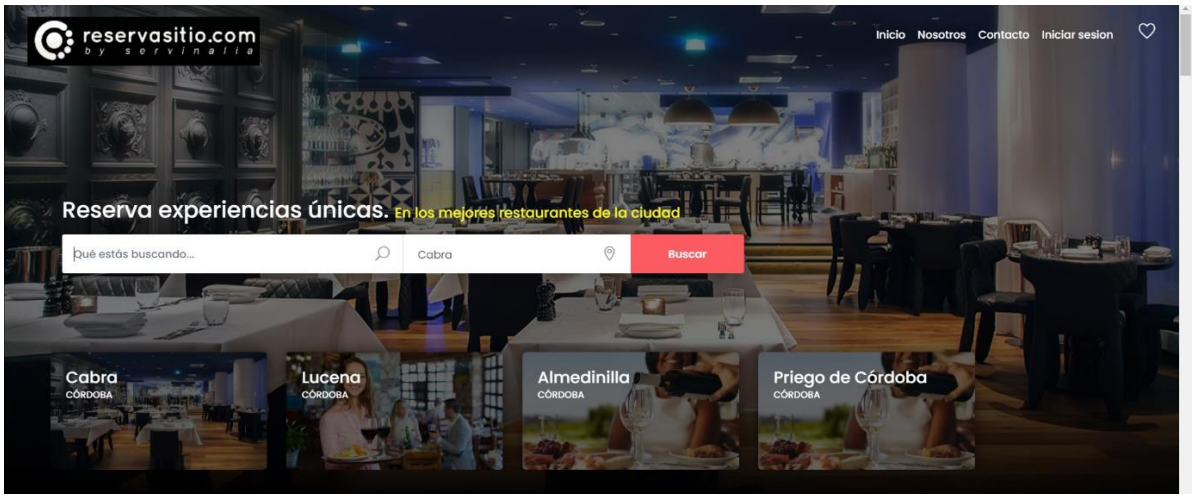
Volver al índice

5. Acceso al panel de control

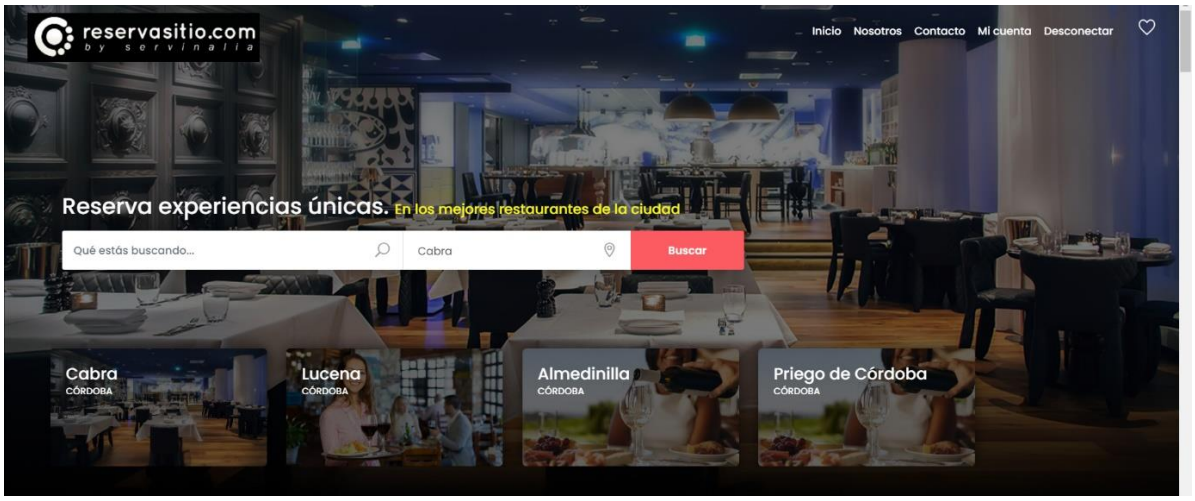
Para acceder al Panel de Control, el propietario debe iniciar sesión con el correo electrónico y la contraseña utilizados en el registro.

11. Ir a la portada de Reserva Sitio.
12. Hacer clic en “Iniciar sesión”, situado en la parte superior derecha.
13. Introducir usuario y contraseña.
14. Una vez iniciada la sesión, el menú cambiará y aparecerán las opciones “Mi cuenta” y “Desconectar”.

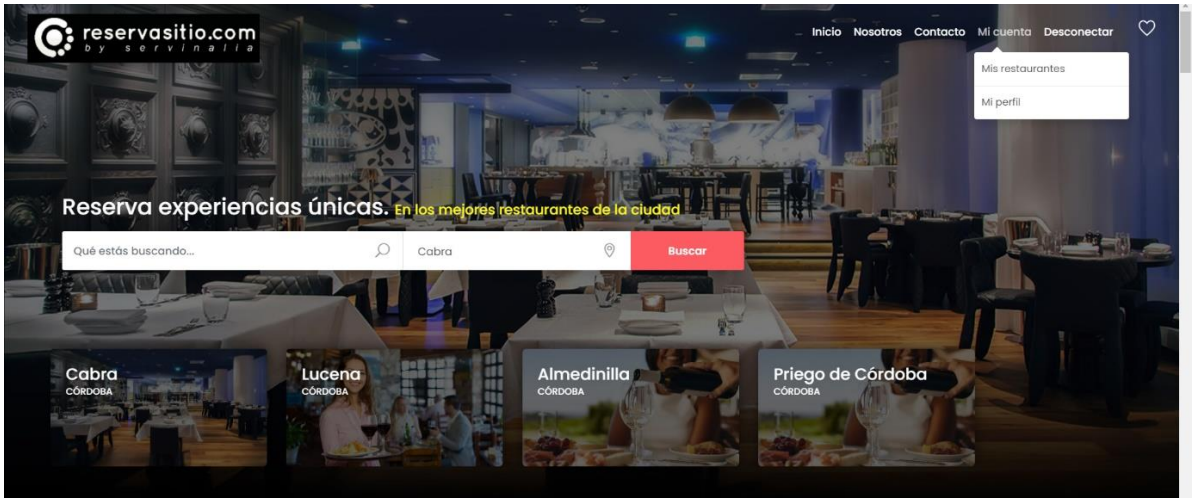
Dentro de “Mi cuenta” se muestran dos apartados principales: “Mis restaurantes”, para gestionar los establecimientos, y “Mi perfil”, para actualizar los datos del propietario.



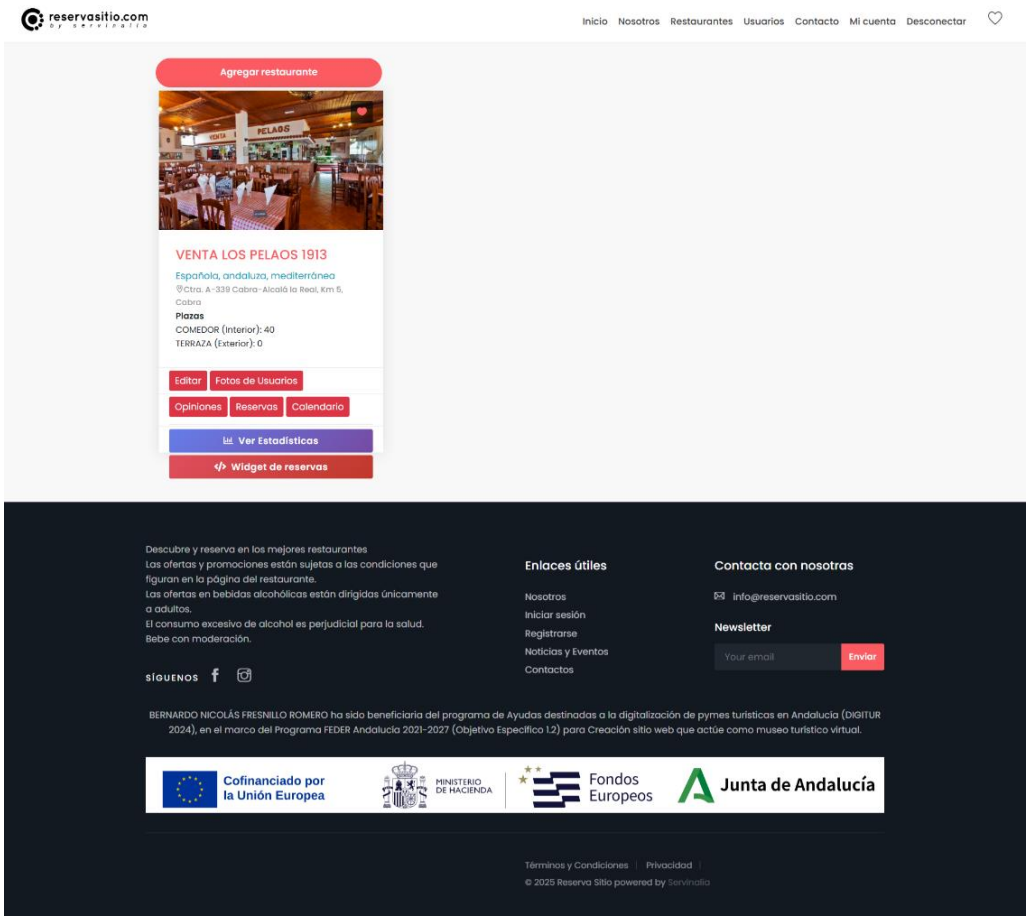
Acceso a iniciar sesión.



Pantalla de inicio de sesión.



Menú visible tras iniciar sesión.



Opciones disponibles dentro de "Mi cuenta".

Volver al índice

6. Panel "Mis restaurantes"

El apartado "Mis restaurantes" es el centro de gestión del propietario. Desde aquí se puede ver el restaurante o los restaurantes asociados a la cuenta y acceder a sus herramientas principales.

- **Editar:** modificar la ficha, textos, datos de contacto, ubicación, fotos y capacidad.
- **Reservas:** consultar y gestionar solicitudes de reserva.
- **Calendario:** ver de forma visual las reservas por día.
- **Estadísticas:** analizar la evolución de reservas, comensales, cancelaciones, no-shows y valoraciones.

Recomendación: Revise este panel con frecuencia, especialmente si recibe solicitudes de reserva, para evitar dejar peticiones pendientes de confirmar.

Volver al índice

7. Editar la ficha del restaurante

El botón “Editar” permite actualizar los datos públicos y de gestión del restaurante. Es uno de los apartados más importantes del panel, ya que de esta información depende lo que verá el cliente en la ficha web y lo que recibirá por correo electrónico.

Información básica

- **Nombre del restaurante:** nombre comercial que aparecerá en la ficha.
- **Categoría:** tipo de comida o establecimiento. Si no aparece la categoría adecuada, puede solicitarse su inclusión.
- **Palabras clave:** pueden ayudar a mejorar búsquedas actuales o futuras.
- **Logo:** se mostrará en la ficha del restaurante y también puede utilizarse en la carta online.
- **Instrucciones para reservas:** texto específico con condiciones de reserva, cancelación, fianza, tiempo de cortesía u otras indicaciones.
- **Datos de contacto:** teléfono, móvil y correo electrónico. El correo indicado es especialmente importante, porque recibirá las notificaciones del sistema.
- **Enlaces externos:** redes sociales, web propia y visita virtual, si existe.

Acerca del restaurante

Este apartado recoge el texto general del restaurante: historia, cocina, ambiente, especialidades, servicios o cualquier información comercial que ayude al cliente a conocer mejor el establecimiento.

Ubicación

La dirección introducida se utiliza para situar el restaurante en el mapa. Es importante escribirla de forma completa y correcta. También se recogen el código postal, la ciudad y la provincia.

Horario de apertura

Permite informar al cliente de los días y horas de servicio. Conviene mantener este dato actualizado, especialmente en festivos, vacaciones o cambios temporales de horario.

Precios, plazas y disponibilidad

El apartado de precios ha sido sustituido en la práctica por la carta online, aunque podría volver a utilizarse en futuras versiones. El campo “Plazas” es fundamental: representa la capacidad que el restaurante desea poner a disposición de las reservas online, que no tiene por qué coincidir con la capacidad total del local.

Plazas a 0: Si las plazas se fijan en 0, el sistema desactiva el botón de reserva. Esto permite cerrar temporalmente las reservas sin eliminar la ficha del restaurante.

Fotos

Las fotos que se suben desde este apartado son las imágenes principales de la ficha web. Se recomienda usar imágenes claras, bien iluminadas y representativas del establecimiento.

- **Título:** nombre descriptivo de la imagen o zona fotografiada.
- **Estado:** permite marcar una foto como principal.
- **Posición:** ayuda a destacar una parte concreta de la imagen.

- **Tamaño:** si una foto da problemas al subirla, puede solicitar ayuda al soporte de Reserva Sitio.

Ofertas

Este apartado ya no se utiliza de forma habitual, aunque se mantiene como referencia por si se reactiva en futuras versiones.

Volver al índice

8. Fotos de usuarios y opiniones

Fotos de usuarios

Las fotos de usuarios se gestionan de forma controlada por el equipo de Reserva Sitio. Normalmente se utilizan imágenes públicas que los usuarios han compartido en Google u otros canales, seleccionando aquellas que aportan valor y mantienen una imagen adecuada del establecimiento.

Opiniones

El restaurante puede consultar las opiniones recibidas. Como norma general, no se modifican los textos de los usuarios. En caso de que exista una opinión problemática, ofensiva o inadecuada, el restaurante puede eliminarla desde su panel.

Volver al índice

9. Carta Online con Código QR

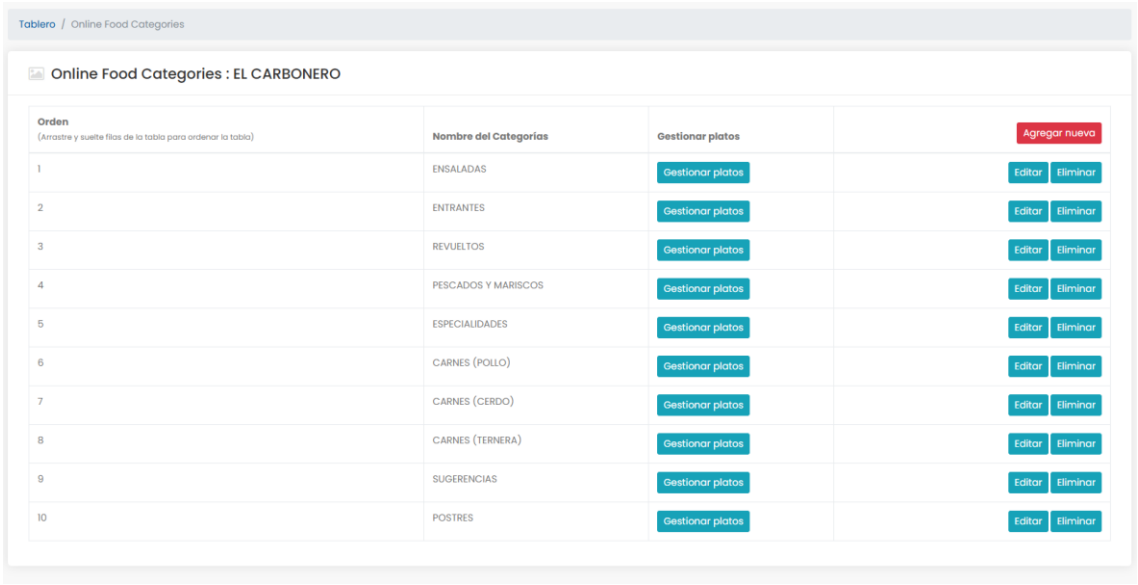
Reserva Sitio permite que cada establecimiento disponga de una Carta Online propia, accesible desde la ficha web del restaurante y también mediante un código QR. De esta forma, los clientes pueden consultar cómodamente las categorías, platos, precios, fotografías y alérgenos desde su teléfono móvil, sin necesidad de instalar ninguna aplicación.

La carta se gestiona directamente desde el panel de control del restaurante, por lo que puede actualizarse en cualquier momento. Cualquier cambio realizado se mostrará automáticamente en la carta digital y en el enlace asociado al código QR.

Acceso y gestión de categorías

Al entrar en el panel de control de la Carta Online, lo primero que aparece es la relación de categorías. El restaurante puede crear tantas como necesite, por ejemplo: Entrantes, Carnes, Pescados, Arroces, Postres o Bebidas.

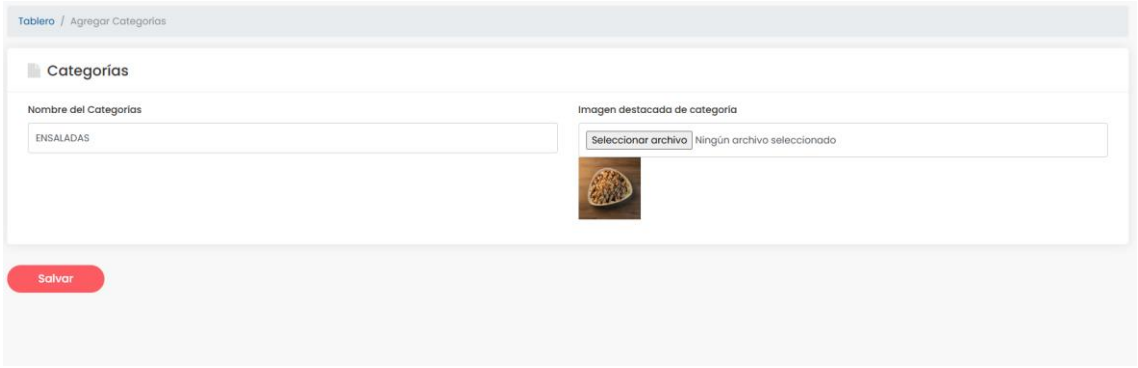
Para crear una categoría, haga clic en “Agregar nueva”. A continuación, indique el nombre y añada una imagen representativa. Las categorías creadas aparecerán organizadas en la pantalla principal de la carta.



Panel de categorías de la Carta Online.

Editar una categoría

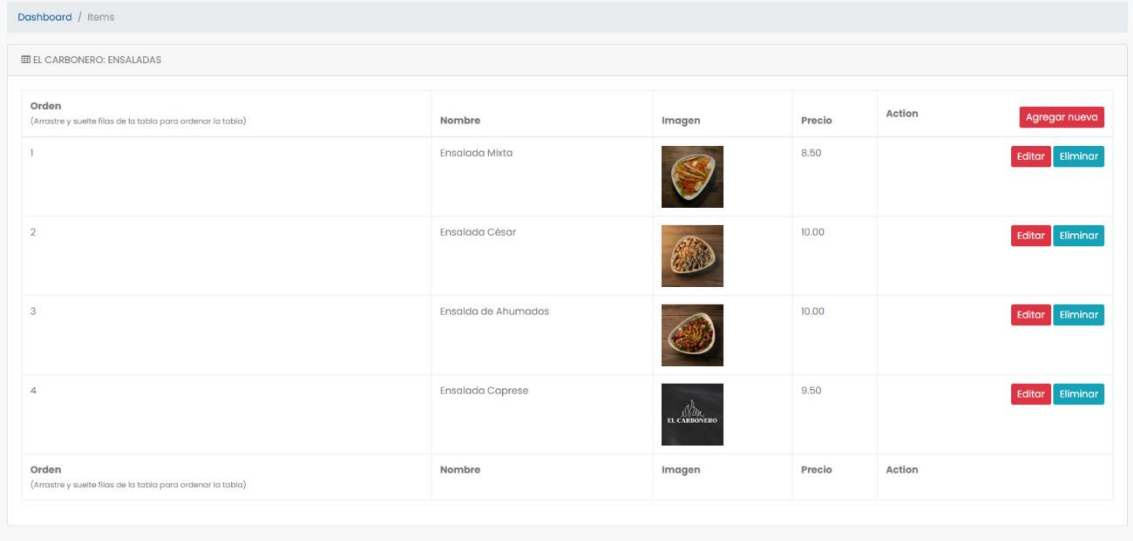
Desde el botón “Editar” puede modificar el nombre o sustituir la fotografía de una categoría ya creada. La imagen elegida se mostrará al inicio de esa sección de la carta.



Edición del nombre y la imagen de una categoría.

Gestionar los platos

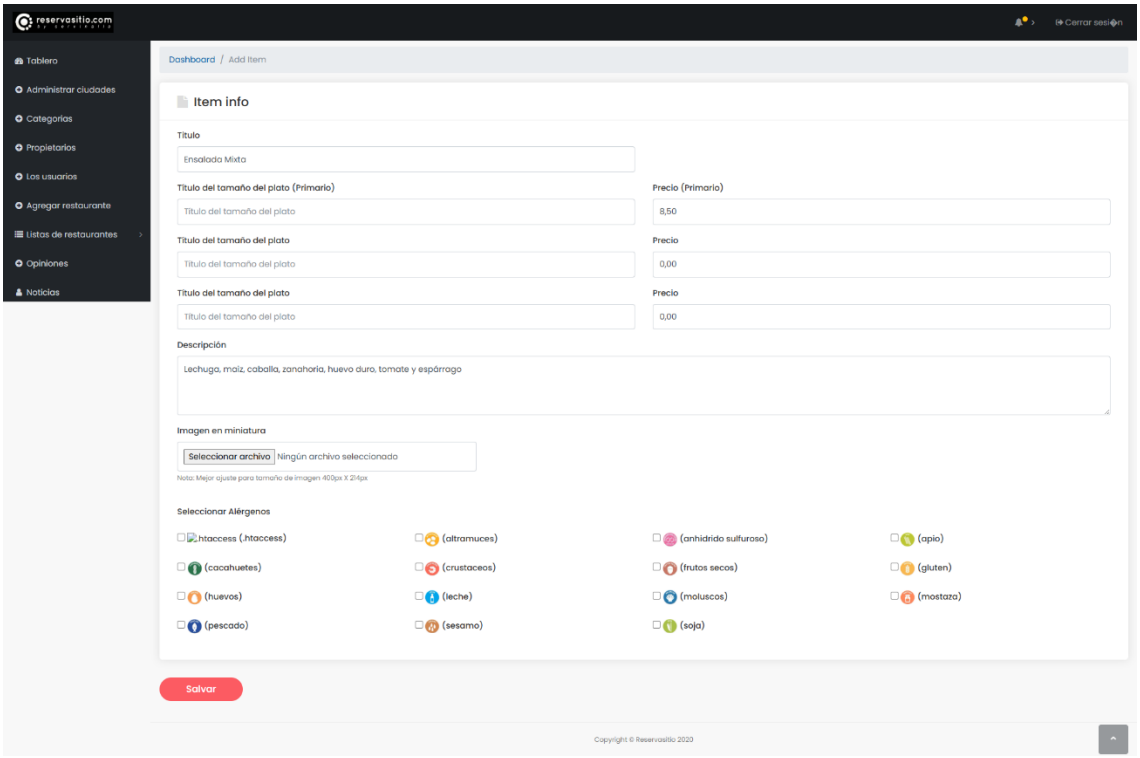
Para consultar los platos de una categoría, haga clic en “Gestionar platos”. El sistema mostrará la relación de platos incluidos y las opciones disponibles para editarlos o añadir otros nuevos.



Listado de platos asociados a una categoría.

Añadir o editar un plato

Al crear o editar un plato se abre una ficha en la que puede introducir su nombre, descripción, fotografía, precio y demás información. Mantener estos datos completos y actualizados mejora la presentación de la carta y ayuda al cliente a elegir.



Ficha para añadir o modificar los datos de un plato.

Tamaños, precios y alérgenos

Un mismo plato puede ofrecerse en distintos tamaños o formatos, cada uno con su precio correspondiente. Utilice las opciones disponibles para comprobar cómo se mostrará cada variante en la carta.

También puede marcar los alérgenos asociados al plato. Los alérgenos seleccionados aparecerán mediante iconos junto a la información del producto, facilitando su consulta por parte del cliente.

Recomendación: Utilice fotografías claras, nombres fáciles de entender y precios actualizados. Revise también los alérgenos cada vez que cambie la composición de un plato.

Volver al índice

10. Gestión de reservas

Cuando un cliente realiza una solicitud de reserva, esta llega al panel del restaurante como nueva solicitud. El restaurante debe revisarla y decidir si la acepta o la rechaza.

Estados principales

- **Nueva solicitud:** estado inicial de una reserva cuando llega al sistema.
- **Aprobada:** el restaurante acepta la reserva. En ese momento el cliente recibe un correo de confirmación.
- **Rechazada:** el restaurante no acepta la reserva. El cliente recibe un correo informando del rechazo.
- **No presentado:** se usa cuando el cliente tenía reserva y no acude al establecimiento. Este dato puede ser útil para futuras decisiones.

El estado de una reserva puede modificarse posteriormente. Cada cambio relevante puede generar una nueva notificación al cliente, por lo que conviene usar esta función con cuidado.

Buenas prácticas: Confirme o rechace las solicitudes lo antes posible. Una respuesta rápida mejora la experiencia del cliente y reduce dudas o llamadas innecesarias.

Volver al índice

11. Calendario de reservas

El calendario es la herramienta central para controlar las reservas de un vistazo. Muestra el estado real de las reservas y solicitudes por día, permitiendo gestionar la agenda del restaurante de forma más visual.

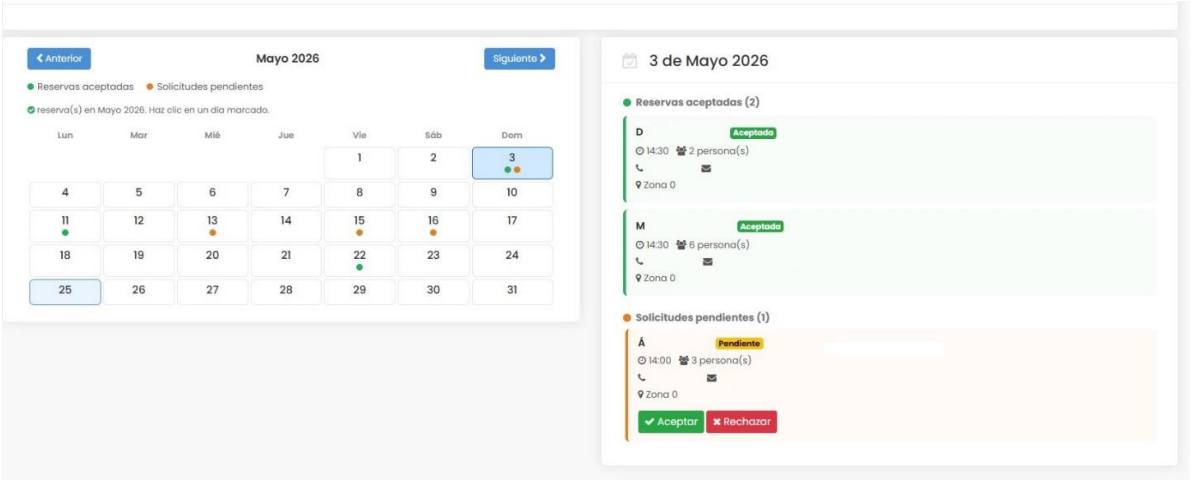
Bloque izquierdo: calendario mensual

- Vista de mes completo organizada de lunes a domingo.
- Navegación entre meses mediante los botones “Anterior” y “Siguiente”.
- Día actual resaltado visualmente.
- **Punto verde:** día con reservas aceptadas.
- **Punto naranja:** día con solicitudes pendientes.
- Un día puede mostrar ambos puntos si tiene reservas aceptadas y solicitudes pendientes.

Bloque derecho: detalle del día

Al hacer clic en un día con actividad, el panel derecho muestra la información de las reservas de ese día sin necesidad de recargar la página.

- **Reservas aceptadas:** nombre del cliente, hora, número de personas, teléfono, correo electrónico, zona y notas.
- **Solicitudes pendientes:** muestran los mismos datos y añaden los botones “Aceptar” y “Rechazar”.
- **Acción inmediata:** al aceptar o rechazar una solicitud, el estado cambia al instante desde la misma pantalla.



Vista del calendario de reservas.

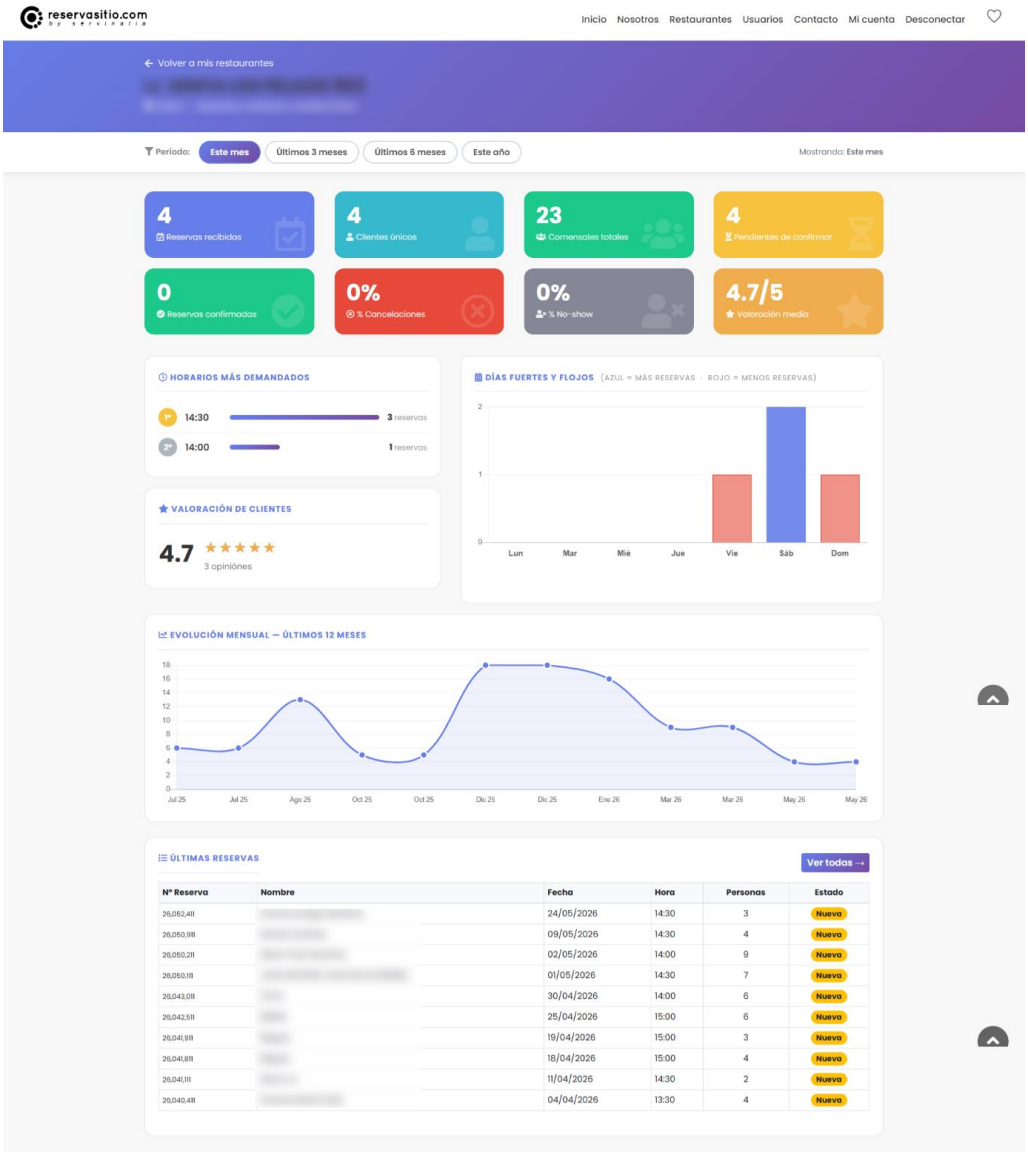
Volver al índice

12. Estadísticas

El apartado de estadísticas permite analizar la actividad del restaurante en Reserva Sitio y tomar decisiones basadas en datos.

Información disponible

- Filtrado por periodos concretos, como este mes, trimestre pasado u otros rangos.
- Reservas recibidas.
- Clientes únicos.
- Comensales totales.
- Reservas pendientes de confirmar.
- Reservas confirmadas.
- Porcentaje de cancelaciones.
- Porcentaje de no-shows.
- Valoración media.
- Horarios más demandados.
- Valoración de clientes.
- Días fuertes y días flojos.
- Evolución mensual de los últimos 12 meses.
- Listado de últimas reservas.



Panel de estadísticas del restaurante.

Volver al índice

13. Widget de reservas para su web

Además de recibir reservas desde reservasitio.com, el restaurante puede incorporar el motor de reservas en su propia página web. De esta forma, sus clientes podrán reservar desde la web del establecimiento usando el mismo sistema.

- El widget se integra mediante una línea de código.
- Permite aprovechar el sistema de reservas sin obligar al cliente a salir de la web del restaurante.
- Si el restaurante no sabe cómo instalarlo, puede solicitar ayuda al soporte de Reserva Sitio.

Ventaja: El restaurante puede recibir reservas desde Reserva Sitio y desde su propia página web, centralizando la gestión en el mismo panel.

Volver al índice

14. Gestión de reservas por WhatsApp

Reserva Sitio incorpora una funcionalidad pensada para agilizar la respuesta del restaurante ante nuevas solicitudes de reserva: la notificación y gestión inicial de reservas por WhatsApp.

Con este sistema, cuando un cliente realiza una reserva desde la web, el restaurante recibe automáticamente un mensaje de WhatsApp con la información principal de la solicitud y botones de acción para confirmarla o rechazarla.

La finalidad es que el establecimiento pueda responder de forma rápida, cómoda y segura, sin necesidad de entrar en el panel de control en ese momento.

Cómo funciona

- El cliente realiza una solicitud de reserva desde la ficha del restaurante.
- El restaurante recibe una notificación por WhatsApp en el número configurado.
- El mensaje incluye los datos principales de la reserva y botones para confirmar o rechazar.
- La acción se valida mediante un token de seguridad asociado a esa reserva.
- El sistema actualiza el estado de la reserva y envía las notificaciones correspondientes por correo electrónico al cliente y al restaurante.

Ventajas para el restaurante

- Recepción inmediata de nuevas reservas por WhatsApp.
- Confirmación o rechazo de reservas en un solo clic.
- Menor tiempo de respuesta ante el cliente.
- Menos necesidad de entrar constantemente en el panel de control.
- Registro claro del estado de cada reserva dentro del sistema.
- Validación segura de cada acción mediante token.
- Mejor organización del trabajo diario y menor riesgo de dejar solicitudes pendientes.

Activación del servicio

La funcionalidad se activa de forma individual para cada restaurante. Para utilizarla, el establecimiento debe tener correctamente indicado su número de WhatsApp en el perfil del restaurante. Desde ese mismo apartado podrá gestionarse la activación de las notificaciones por WhatsApp.

Inicialmente, el servicio puede ofrecerse con un periodo de prueba o con un cupo limitado de mensajes, para que el restaurante compruebe su utilidad en el día a día.

Esta opción está pensada especialmente para restaurantes que utilizan Reserva Sitio como sistema real de gestión de reservas y responden a los clientes a través de la plataforma, aunque posteriormente puedan llamar al cliente para completar cualquier detalle del servicio.

Futuras mejoras

La funcionalidad seguirá evolucionando. Entre las próximas mejoras previstas se encuentra el envío de mensajes automáticos al cliente, como confirmaciones o recordatorios antes de la fecha de la reserva, con el objetivo de reducir olvidos y disminuir los casos de no presentación.

Idea clave: El restaurante recibe la reserva por WhatsApp y puede confirmarla o rechazarla al instante, manteniendo toda la gestión registrada dentro de Reserva Sitio.

Volver al índice

15. Mejoras y recomendaciones

Confirmación de la reserva y compromiso del cliente

Cuando un cliente realiza una solicitud de reserva, el proceso no termina hasta que el restaurante la confirma o la rechaza desde la plataforma. La confirmación deja constancia de la petición, la respuesta del establecimiento y las condiciones aplicadas.

Por qué es importante que todo quede por escrito

Una reserva gestionada por teléfono puede no dejar un historial claro. En cambio, una reserva tramitada desde Reserva Sitio genera un registro con fecha, hora, datos del cliente, número de personas, zona solicitada y estado de la reserva. Esto ayuda a evitar malentendidos y ofrece más seguridad tanto al restaurante como al cliente.

Confirmación por correo electrónico

Cuando el restaurante acepta una solicitud, el sistema envía automáticamente un correo al cliente con los datos de la reserva. Este correo funciona como justificante escrito y recoge la información principal: fecha, hora, número de comensales, zona, notas y condiciones indicadas por el establecimiento.

Cancelaciones de última hora y no-shows

Las cancelaciones de última hora y los no-shows son uno de los principales problemas del sector. Reserva Sitio no puede eliminarlos por completo, pero ayuda a reducirlos mediante confirmaciones escritas, avisos al cliente, historial de reservas y, en próximas mejoras, opciones de pago o señal.

Pago por reserva

La plataforma contempla la posibilidad de que el restaurante pueda solicitar un pago asociado a la reserva, en concepto de señal o anticipo. Esta función puede ayudar a reforzar el compromiso del cliente y reducir cancelaciones de última hora. Serán los propios establecimientos quienes decidan si desean activar esta opción y bajo qué condiciones.

Recordatorios automáticos

Actualmente, el sistema puede enviar comunicaciones por correo electrónico. También se contempla la incorporación de recordatorios por WhatsApp, un canal con una tasa de lectura muy alta y especialmente útil para evitar olvidos antes de la reserva.

Comentarios en las reservas

El cliente puede añadir una nota al realizar la solicitud de reserva. Este campo puede utilizarse para indicar intolerancias alimentarias, celebraciones, preferencias de mesa, peticiones especiales o cualquier información relevante para el establecimiento.

Estos comentarios son visibles para el restaurante en el panel de reservas, en el calendario y en las comunicaciones vinculadas a la reserva. Así se evita que la información se pierda durante el proceso.

Información específica de reservas

En el apartado “Editar” existen dos textos diferenciados: el texto general del restaurante y el texto específico de reservas. Este segundo campo es el lugar adecuado para indicar política de cancelación, tiempo máximo de

espera, necesidad de pago previo, condiciones para grupos, fechas especiales o cualquier otra norma que el cliente deba conocer.

Recomendación clave: Mantenga actualizado el texto de condiciones de reserva. Al incluirse en los correos de confirmación, el cliente recibe por escrito las normas del establecimiento junto con los datos de la reserva.

Volver al índice

16. Contacto y soporte

Para cualquier duda sobre el alta, configuración del restaurante, reservas, widget web, carta online, visita virtual o cualquier otra funcionalidad, puede contactar con Reserva Sitio.

Responsable	Jaime Montes
Teléfono	661 256 450
Correo electrónico	servinalia@gmail.com
Web	https://reservasitio.com
Manual	Manual del restaurante Reserva Sitio

Volver al índice

Fin del manual