

 mapfre

MANUAL DE SOLUCIONES PARA LA

HOSTELERÍA



CON TODO LO QUE NECESITAS PARA
CUIDAR TU ESTABLECIMIENTO

makro

La hostelería es mucho más que un sector: es el corazón de nuestras ciudades, el alma de nuestras reuniones, el lugar donde cada detalle importa y cada gesto cuenta. Es un espacio de pasión, esfuerzo y dedicación constante. Pero también es un entorno que enfrenta retos diarios, donde cada decisión marca la diferencia.

Por eso, MAPFRE y Makro se unen con un propósito común: acompañar, proteger y potenciar a quienes hacen posible la hostelería. Lo hacen desde su esencia:

MAPFRE, aportando seguridad, protección, asesoramiento y confianza, para que cada negocio hostelero pueda avanzar con firmeza, sabiendo que cuenta con una red de apoyo sólida.

Makro, ofreciendo soluciones, variedad con posibilidades reales, para que cada profesional encuentre lo que necesita para crecer, adaptarse e innovar.

Este manual nace como una guía práctica, útil y cercana. Una herramienta pensada para ayudarte a tomar decisiones, afrontar imprevistos, mejorar tu gestión y, sobre todo, seguir creando experiencias inolvidables para tus clientes.

Aquí encontrarás respuestas, inspiración y acompañamiento.

Porque la hostelería no se detiene.
Y tú tampoco deberías hacerlo solo.

Bienvenido a un manual creado para ti.
Bienvenido a un futuro con soluciones.



ÍNDICE

Áreas clave de protección y mejora	03
• Soluciones digitales	03
• Daños al establecimiento	04
• Productos perecederos	05
• Responsabilidad frente a terceros	06
• Asegurar la compra de bienes	07
• Seguridad en el trabajo	08
Resumen de servicios	09

#1 SOLUCIONES DIGITALES

La digitalización ha transformado la hostelería: desde la gestión de pedidos hasta la relación con los clientes.

Pero, junto con las ventajas, también llegan riesgos y nuevas necesidades. Proteger los datos, asegurar los dispositivos y contar con herramientas eficaces es tan importante como tener una cocina equipada.



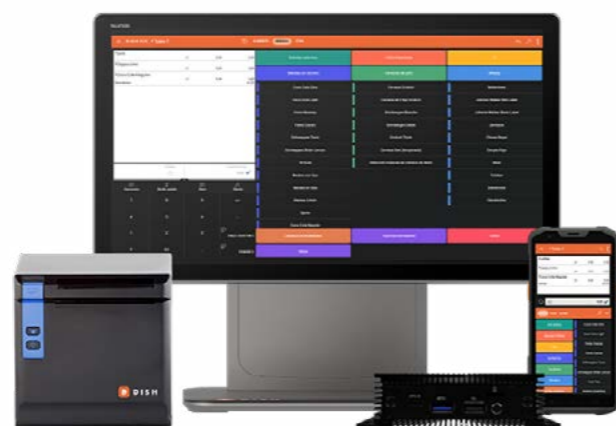
¿HAS SUFRIDO
ALGÚN ROBO EN
TU NEGOCIO?

Makro pone a tu disposición la herramienta Dish POS, su TPV profesional.

Sabemos lo importante que es contar con toda la información de facturación a la hora de gestionar tu seguro.

Por eso, Dish POS almacena automáticamente tus datos en una **nube digital**, lo que permite un **acceso rápido y seguro** a tus facturas.

makro



DISH POS
El TPV de **makro**



Tus dispositivos, tus datos, los de tus clientes y proveedores, o el software de gestión de tu negocio son esenciales para ti, pero muy vulnerables.



Con el seguro para la Hostelería de MAPFRE tendrás **protección digital y asistencia informática gratuita y cobertura de riesgos cibernéticos**, que te ayudarán en caso de que sufras daños en los sistemas informáticos, pérdida o vulneración de datos e incluso si la situación hubiera provocado la interrupción del negocio.

mapfre

#2

DAÑOS AL ESTABLECIMIENTO

Un local es mucho más que un espacio físico: es el escenario de cada servicio, el lugar donde se construye la experiencia del cliente.

Por eso, **mantenerlo seguro** frente a riesgos como incendios, averías o actos vandálicos no es opcional, es esencial para la continuidad del negocio.



La mayoría de los incendios en cocina se originan por un plan de limpieza deficiente.



Makro te ofrece un **plan APPCC** con fichas de limpieza por zonas, además de los productos más adecuados, reduciendo significativamente este riesgo.

Somos conscientes de la seguridad alimentaria. Nuestra distribución garantiza la cadena de frío en todo momento, algo clave para evitar intoxicaciones.

Para protegerte, lo importante es contar con un análisis de riesgos adaptado a las características de tu establecimiento y a tus necesidades.



Consultoría de riesgos, personalizada y gratuita



MAPFRE te proporciona este análisis **sin coste** y además, una **cobertura completa** en estas situaciones.



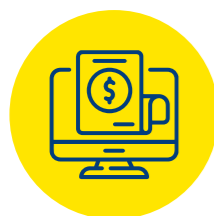
Por ejemplo, frente a incendios, damos cobertura al hostelero incluso cuando el causante sea un tercero y este no tenga seguro. Y no solo te cubrimos lo quemado, si no también el daño que haya podido ocasionar **el humo y los daños estéticos**, para dejar las paredes y el suelo igual que antes del siniestro, aunque no estén dañados.

#3

PRODUCTOS PERECEDEROS

Los productos perecederos son la base de la oferta hostelera y requieren especial atención.

Una avería en frío, una entrega mal gestionada o un problema en la trazabilidad puede generar no solo pérdidas económicas, sino también consecuencias legales y reputacionales. La prevención y la agilidad son claves.



Con cualquiera de nuestras modalidades de compra - **Servicio de Entrega, Delivery o C&C** - tendrás acceso a **factura electrónica**, lo que facilita que MAPFRE pueda cubrir tu género en caso de pérdida.

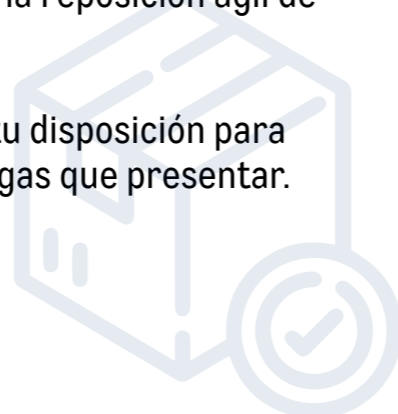
ACCEDE A UNA NUEVA MANERA DE COMPRAR EN MAKRO.

#MAKROPLUS

Si eres **cliente Makro Plus**, puedes acceder a créditos para reponer producto perdido, así como otras ventajas como la reposición ágil de mercancía.

Añadir nuestro departamento de calidad esta a tu disposición para obtener cualquier información adicional que tengas que presentar.

makro

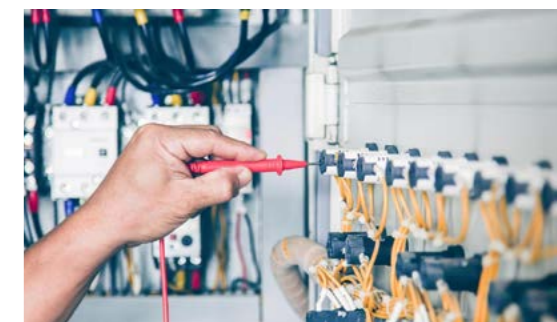


El deterioro de la mercancía puede causar no solo pérdidas económicas, sino también perjuicios a los clientes, reclamaciones y daño reputacional.



Disponer de la protección adecuada frente a averías en la maquinaria y defensa jurídica es clave para afrontar este tipo de situaciones.

En MAPFRE, además, contarás con cobertura de daños eléctricos y bienes refrigerados, y si al final un siniestro cubierto te obligara a cerrar el negocio temporalmente, con la cobertura de 'Pérdida de Beneficios', podrás recuperar la pérdida real sufrida, en concepto de margen bruto o gastos permanentes, según se haya pactado.



mapfre

#4

RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS

En un negocio de hostelería, cualquier incidente puede tener implicaciones legales.

Cientes, empleados, proveedores o vecinos forman parte del entorno de riesgo. Contar con protocolos de seguridad y respaldo jurídico es fundamental para actuar con rapidez y minimizar consecuencias.



Si en tu negocio ocurre un incidente, Makro agiliza el **proceso de gestión** gracias a su sistema de fichas técnicas y trazabilidad de producto, desde la distribución hasta la recepción en tu local.



Tu responsabilidad como hostelero no solo abarca a los clientes: también incluye a tus empleados, proveedores, socios o vecinos.



Con MAPFRE podrás estar tranquilo gracias a una **cobertura completa de responsabilidad civil**, que no solo cubre tu actividad o los accidentes en el establecimiento asegurado, si no también en locales de terceros (por ej. en servicios de catering), terrazas, servicio de comida a domicilio, daños al local cuando seas inquilino, daños a bienes confiados, etc.



Todo esto complementado con un servicio de **orientación legal, defensa jurídica, incluso como consumidor frente a bancos o compañías suministradoras, defensa frente a infidelidad de empleados, etc.**

makro

mapfre

#5

ASEGURAR LA COMPRA DE BIENES

Equipamiento, maquinaria, mobiliario... Cada inversión que haces en tu negocio debe estar protegida y pensada para durar.

Ya sea en una renovación completa o una compra puntual, contar con asesoramiento experto y respaldo asegurador evita imprevistos y asegura rentabilidad.



¿Vas a abrir un negocio o renovar tu cocina?

Con Makro, cuentas con **asesores expertos** que te guiarán en la renovación, asegurando decisiones informadas y con garantía, además de diseñar tu cocina para optimizar los espacios, siempre pensando en el tipo de servicio y oferta gastronómica.



¿Quieres renovar equipamiento, mobiliario o menaje?

Consulta nuestro amplio surtido en la web o a través del servicio **Marketplace**. Además, nuestras facturas electrónicas facilitan cualquier gestión o cobertura relacionada con tus bienes.

makro

A medida que tu negocio crece y se moderniza, también debe hacerlo su protección: ampliaciones, nueva maquinaria, nuevos servicios como el delivery...



Si no actualizas tu cobertura, puedes quedarte desprotegido. **En MAPFRE te asesoramos para que a medida que tu negocio crece y se actualiza, su protección lo haga también**, de la mejor manera, contando con el respaldo adecuado para cada etapa de tu evolución.

mapfre

#6

SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Las personas son el alma de la hostelería.

Cuidar de tus equipos no solo es una obligación legal, sino también un factor clave para mejorar la productividad, evitar bajas y fidelizar talento. Invertir en prevención, bienestar y beneficios es invertir en el presente y futuro del negocio. **El empresario hostelero debe proteger a sus empleados en dos niveles:**

SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Los accidentes con baja laboral en hostelería son un 47% más frecuentes.



MAPFRE contribuye a la seguridad y bienestar de tus trabajadores y del tuyo propio proporcionándote acceso a un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**.



Además, **el Seguro para la Hostelería de MAPFRE tiene cobertura de accidentes personales** que incluye gastos sanitarios, anticipos para gastos urgentes en caso de fallecimiento e indemnización por invalidez o incapacidad profesional.



Todo esto se completa con **modalidades de seguros de salud adaptados a cada necesidad**, con los servicios médicos más modernos y acceso a un cuadro médico especializado de más de 50.000 profesionales y 270 centros hospitalarios.



Para tus necesidades de PRL, Makro dispone en su web y en tiendas aquellos productos que faciliten la **seguridad de tus empleados**.

FIDELIZACIÓN DEL EQUIPO

2 de cada 3 empleados de hostelería cambian anualmente de trabajo.



Consecuencias:

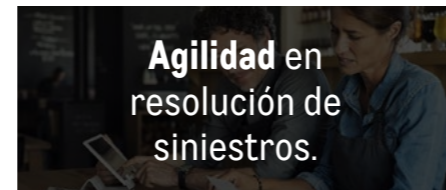
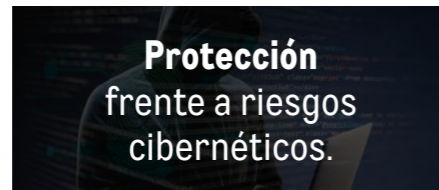
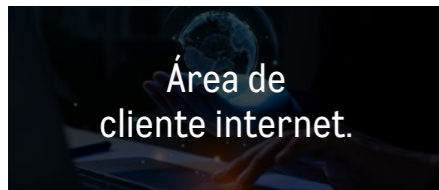
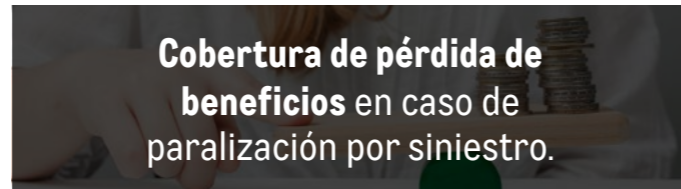
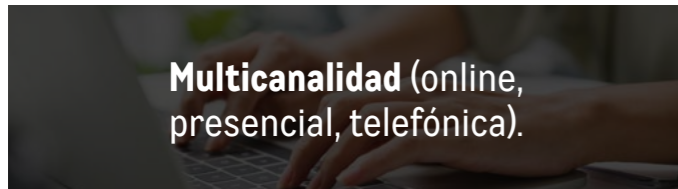
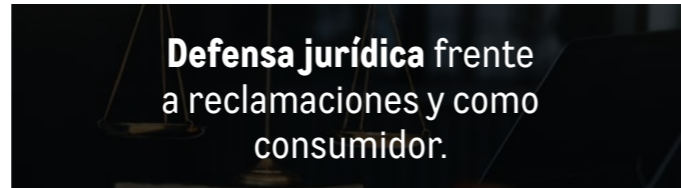
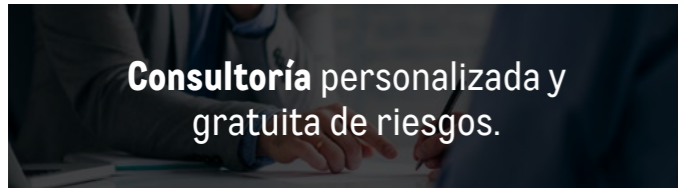
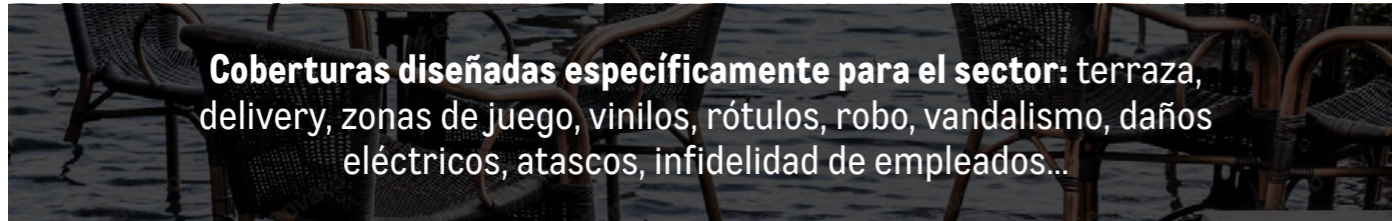
- Mayor coste (contratación, formación, adaptación...)
- Impacto en la calidad del servicio
- Pérdida de identidad del negocio hacia los clientes
- Peor clima laboral

Soluciones MAPFRE para generar vinculación y reducir la rotación:

- Seguro de salud para el empleado y su familia.
- Fórmulas de previsión social empresarial:
 - Seguro de vida
 - Seguro de accidentes
 - Seguro de jubilación
 - Plan de pensiones de empleo
 - Seguro de vida-ahorro colectivo
 - Plan de retribución flexible

RESUMEN DE SERVICIOS:

En MAPFRE abordamos la **protección de la hostelería** de forma integral, con coberturas y servicios adaptados a sus necesidades:



SERVICIOS ADICIONALES:



Asistencia
24 horas



Servicio de **bricolaje**
(Bricomercio)



Protección **digital**
y asistencia
informática



Asesoramiento en
sostenibilidad y
eficiencia energética

PROPUESTA DE VALOR:



Descuentos
por **vinculación**



Facilidades
de pago



Servicios y beneficios
exclusivos para clientes



Una buena protección es esencial, pero de poco sirve sin un servicio personalizado, cercano y eficaz como el que ofrece MAPFRE en sus más de 3.000 oficinas.



¿Tienes dudas o quieres más información?

**Acércate a cualquier oficina MAPFRE
llama al 900 822 822 o escanea el QR.**



**COMPRA MÁS
PAGA MENOS**

Bebidas
Cervezas
3a

makro

Bebidas
Zumos
4c

**COMPRA MÁS
PAGA MENOS**

SIEMPRE precios bajos
SIEMPRE precios estables

**COMPRA MÁS
PAGA MENOS**

Confitería
Celicos
Solubles
Chocolates
5c

Confitería
Bollería
Galletas
Cereales

**COMPRA MÁS
PAGA MENOS**

**COMPRA MÁS
PAGA MENOS**

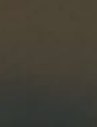
**makro
SE MUEVE**

**Accede a la página de Makro
si quieres darte de alta o si
necesitas ver todas las soluciones
que ponemos a tu disposición.**



Pesc

417
103





LA EXPERIENCIA Y SOLVENCIA DE LAS GRANDES MARCAS AL SERVICIO DE LA HOSTELERÍA

makro

 **mapfre**

FACYRE 
FEDERACION DE COCINEROS Y REPOSTEROS DE ESPAÑA