

SOSTENIBILITAT 360°



zosterera lluerna

RESTAURANT

BAR VERAT



CONSULTORIA GASTRONÒMICA & ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE

ÍNDEX

#0 Benvinguda

#1 Què és Sostenibilitat 360°

#2 La persona i l'equip al centre

#3 La empresa 360°

#4 Espai I+D

#5 Processos sostenibles

#6 Sostenibilitat externa

#7 Adaptabilitat constant

Benvingut, benvinguda, gràcies per arribar fins aquí.

Hem creat aquest dossier per compartir amb totes aquelles persones i organitzacions que us sigui d'interès, la nostra filosofia de treball des de fa molts anys. En realitat, des de que vam començar, ara fa 20 anys.

Als inicis, la vam aplicar en alguns aspectes i de forma intuïtiva i, mica en mica, l'hem estructurat de forma sòlida, convertint-se en l'eix vertebrador del Grup Lluerna, format pel Restaurant Lluerna, el Bar Verat i la Consultoria Zosterera.

Volem compartir la nostra manera de ser i fer, allò que impregna les nostres cases, perquè creiem profundament que és el que ens ha portat fins aquí.

En aquests temps incerts i complexes, sentim la necessitat de donar i aportar al món de la gastronomia i l'alimentació, un granet de sorra de tot el que hem recollit al llarg del nostre camí.

Esperem que us serveixi, us inspire i, sobretot, que us animeu a aplicar-ho en les vostres vides i les vostres empreses. Perquè potser no podem canviar el món però sí tenim la responsabilitat d'impactar positivament en el nostre entorn més proper.

Moltes gràcies i fins aviat!



Sostenibilitat 360° creiem que és una forma de mirar les empreses i els projectes, en la seva totalitat, amb l'objectiu de generar un impacte responsable i positiu, tant en les persones com en l'entorn.

Entenem la sostenibilitat com a quelcom que va molt més enllà del producte, la matèria prima o el malbaratament en els processos. A través de la paraula sostenibilitat **observem i actuem en tot l'ecosistema de la organització**, no només una part (la cuina), sinó en totes les àrees, processos i relacions que sorgeixen.

La sostenibilitat comença **des de dintre de l'empresa**, amb els valors, les actituds, els comportaments, les decisions, etc. Treballem constantment per ser sostenibles internament, i així poder-ho ser, com a conseqüència, **externament**.

Per nosaltres la sostenibilitat 360° **es ser coherents amb el que pensem- diem- sentim i fem**. I això és una feina que requereix impregnar totes les àrees d'una empresa, requereix de treball continu i indefinit en el temps.



La persona i l'equip al centre

Les empreses son el resultat de les persones que les formen i les relacions que es teixeixen entre elles. No podem aconseguir objectius, transmetre una experiència al client o ser la imatge de quelcom que realment no siguem com a persones. Per això considerem que ubicar les persones al centre de qualsevol organització és la clau per aconseguir allò que l'empresa es proposi.

Transmetre sostenibilitat ens requereix treballar i preocupar-nos perquè totes les persones de la nostra casa, inclús les que ens visiten per un curt període de temps, siguin sostenibles. De mitjana, dediquem un 30% de la nostra vida treballant, això ens fa tenir molt present **l'impacte de la feina en les nostres vides i en la salut.**

Sense persones compromeses és impossible tenir un negoci que funcioni. Per això, **dediquem temps i esforços a la millora del treball en equip i el desenvolupament de les persones.** A més de comunicar, fer partícips i involucrar les persones en tots els projectes del grup.

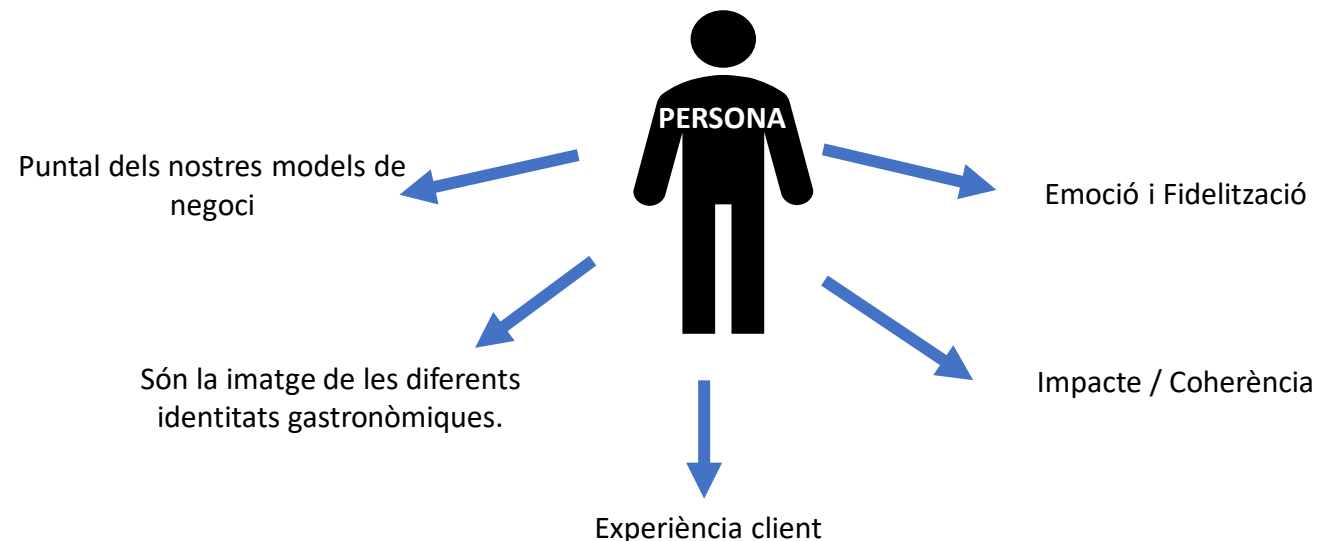
Les persones estan per sobre de qualsevol procés de la casa, som conscients que sense elles, res seria possible.

Entenem com a persones: treballadors, clients, col·laboradors, proveïdors.

Ens dediquem a emocionar i si ho aconseguim fidelitzem els clients: la nostra feina es generar gaudi, benestar, diversió, emocions positives que van en línia amb el que diem que som.

En els nostres negocis situem els client al centre, prioritzem i treballem la relació humana, mitjançant una feina d'experiència client.

És gràcies als nostres clients, que ens han acompanyat al llarg de la nostra historia de 20 anys, que som aquí i podem gaudir amb el que fem.



#2 La persona i l'equip al centre

El temps que dediquem a les persones mai es temps perdut, és una inversió.

Tots els perfils, i tots els equips son importants, en igualtat de condicions: sala, cuina, staff, administració, col·laboradors externs... Formem part d'un engranatge on totes les parts son importants i necessàries per el bon funcionament.

Mantenim els "egos" a ratlla ja que es poden convertir en una limitació per ser sostenibles i desenvolupar-nos com a persones i negoci.

Per això necessitem uns Ingredients bàsics comuns, els valors que impregnen el negoci i pels quals fem un treball constant, mantenint-los vius:

Humilitat com a ingredient de saber escoltar i indispensable per adonar-nos de que sempre podem millorar i créixer. Quan necessitem ajuda la demanem, això també ens fa créixer com a propietaris, aprenem d'altres professionals i disciplines que sumen a la nostra. Ens dediquem a la gastronomia, no podem saber de tot però tenim ganes d'aprendre de tot el que calgui.

Passió per la professió de la qual formem part i tenim el privilegi de viure.

Constància ja que respectem que tots els clients visquin la mateixa experiència, independentment del dia que tinguem nosaltres.

A més, treballem en equip amb **propòsits i objectius definits**, comuns i compartits per tot l'equip de la casa. Tots remem a una.



Segons viquipèdia *“Un ecosistema és un sistema natural que està format per un conjunt d'organismes vius i el medi físic on es relacionen, les relacions que estableixen entre si, així com les característiques físiques d'un lloc on viuen i les relacions entre el medi i els organismes. Un ecosistema té en compte les complexes interaccions entre els organismes que formen la comunitat i els fluxos d'energia i materials que la travessen.”*

Aquesta és la nostra visió de l'empresa, la observem i gestionem com un sistema viu. Som un grup d'empreses i, alhora, diferents conceptes gastronòmics amb identitat pròpia (Lluerna, Verat i Zosterera). Cadascú d'aquests negocis format per persones, que estableixen relacions entre si i l'exterior, intercanviant energia interna i externament (clients,. Proveïdors, col·laboradors externs...)

Ser sostenibles vol dir desenvolupar-nos i créixer en el present, però també mirant el futur.

Ens agrada que els nostres negocis neixin, creixin i es desenvolupin tenint una llarga vida, aportant valor molts anys a totes les persones que formen part, interna o externament. Per això prioritzem els passos curts, fermes i ben arrelats a terra, més que canvis explosius.

Preferim créixer lent però créixer bé. Prioritzant el benestar intern.



Desenvolupament i creixement que assegura les necessitats del present sense comprometre les del futur.



Treballem amb **plans estratègics a 3 anys**, com a grup i per a cada concepte, on definim qui som, com volem ser, els canvis, evolucions, transformacions i reptes de futur que volem assolir. Aquesta feina ens aporta una **visió clara** de cap a on volem anar i amb quin **propòsit**.

A més treballem el **curt plaç de 6 mesos a 1 any** definint objectius específics de negoci, pels equips i individual per les persones. Aquests objectius **quantitatius i qualitius** ens ajuden aportant-nos focalització i evolució, mitjançant accions concretes.

Créixer sí, però de manera sostenible. No creem sense respectar que **la persona la seguim situant al centre**.

Per això, un requisit imprescindible per crear nous conceptes o canviar quelcom dintre del nostre grup, és que cada concepte o negoci viu, ha de seguir sent sostenible en els 360°, abans de crear-ne més o fer-ne modificacions.

Un creixement viu respecta el moment i el procés natural de les coses, sense sobreesforços de cap tipus (personals, econòmics, relacionals...)

Per nosaltres la sostenibilitat ha d'estar a tot arreu de la casa i, qualsevol nou concepte que creem, serà des de aquesta visió holística de la sostenibilitat.

El 2019 vam crear l'espai I+D, un espai per treballar la innovació, la formació i la millora continua.

És un espai de temps exclusiu per qüestionar-nos per a què fem el que fem, quin sentit té amb la nostra identitat i com podem millorar en tots els àmbits de la casa. Aquest espai ens ajuda a ser sostenibles com a organització, ja que es un temps de dedicació a solucionar aspectes que el dia a dia no ens permet, però a més, treballem el llarg plaç i el futur de la organització. Ens permet crear i anticipar-nos a les diferents situacions.

En l'espai I+D ens dediquem a:

Dinàmiques d'equip: practiquem l'escolta constant del què passa dins de casa nostra, tot el que passa és informació sobre el que ens funciona o no internament, el que ens fa sostenibles o insostenibles com a equip, i per tant, hem de modificar.

Formació continua: Busquem la manera d'aprendre, no només de gastronomia, sinó de totes les disciplines que ens puguin ajudar a ser més sostenibles, com a equip i empresa.

Relació amb proveïdors: venen a visitar-nos proveïdors o anem a visitar-los nosaltres, ens expliquen els seus processos, i tot el que nosaltres des de la cuina no podem veure. Saber-ho ens aporta més connexió amb les nostres matèries primes i un resultat d'excel·lència amb els nostres clients.

Experiència client: pensem com podem millorar de manera constant la seva experiència i establir noves vies d'interacció.

Treball creatiu: aquest espai també ens serveix per crear més plats o profunditzar en el nostre concepte gastronòmic.

Tots els negocis necessiten dedicar un espai per reflexionar, pensar i repensar noves maneres de crear, en equip.

Qüestionar-se i trencar límits. Sobretot si el que volem es generar el desenvolupament de les persones i la repetició en els nostres clients.



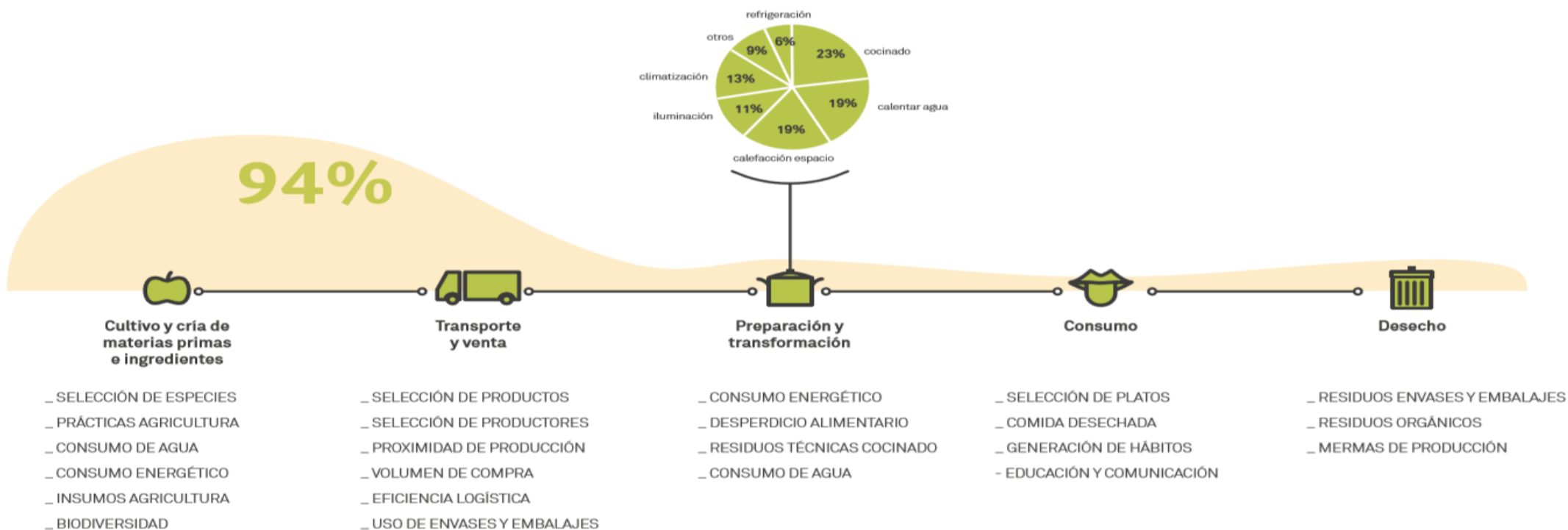
#5

Processos sostenibles

Els nostres processos son la nostra forma de treballar. Qualsevol organització, petita o gran els té. A nosaltres ens agrada dir que els processos son el *“com fem el que diem que fem”*.

Vam realitzar el 2018 un anàlisi de la petjada ecològica pel que fa a tots els processos del Grup Lluerna, des de l’adquisició de matèria primera fins a les deixalles finals. Abans d’aquest estudi ja treballàvem per uns processos amb una visió sostenible i, gràcies a ell, hem pres més accions, amb la finalitat d’assegurar-nos de deixar la petjada més sostenible possible.

Per nosaltres, dedicar-se a la gastronomia i a la alta cuina no està renyit amb ser sostenibles en els processos interns. Només cal preguntar-se de forma recurrent: **Què podem millorar internament? Ho fem sota criteris de sostenibilitat?**



Alguns exemples de processos sostenibles son:

-**Sensors de llum** als locals, posant l'accent en la eficiència de **l'ús dels recursos**.



-Gastronomia amb **producte quotidià, de temporada i km0**. Som conscients que gràcies a les nostres decisions de consum participem en custodiar el paisatge culinari d'una manera sostenible. Tenim aliances amb productors locals, que ens aporten qualitat, alhora que respecten el medi ambient.

-**Reciclatge i aprofitament de matèria prima**: evitem el malbaratament alimentari generant sinergies entre restaurant Lluerna i Bar Verat. A més, realitzem una recollida selectiva de la brossa a través **d'un pla de reducció del malbaratament alimentari**.

-**Reciclatge de l'aigua** a través de una màquina amb cinta i tren de rentat. La instal·lació del tren de rentat implica un estalvi d'aigua i de detergent, calculat en 1.000 litres diaris. A més amb Empordaigua, hem realitzat el projecte Programa Aigua10. treballem amb un sistema de purificació de l'aigua per evitar la compra d'ampolles industrials.

-Projecte "zero envasos" amb el qual hem aconseguit tenir les nostres pròpies **caixes reutilitzables**, per ús amb proveïdors: d'aquesta manera hem eliminat el poliespan i el tetrabrick.

- **Relat sostenible a sala**: ens ocupem de comunicar de la manera més senzilla, natural i a mida de cada client, la nostra filosofia i accions ens sostenibilitat.

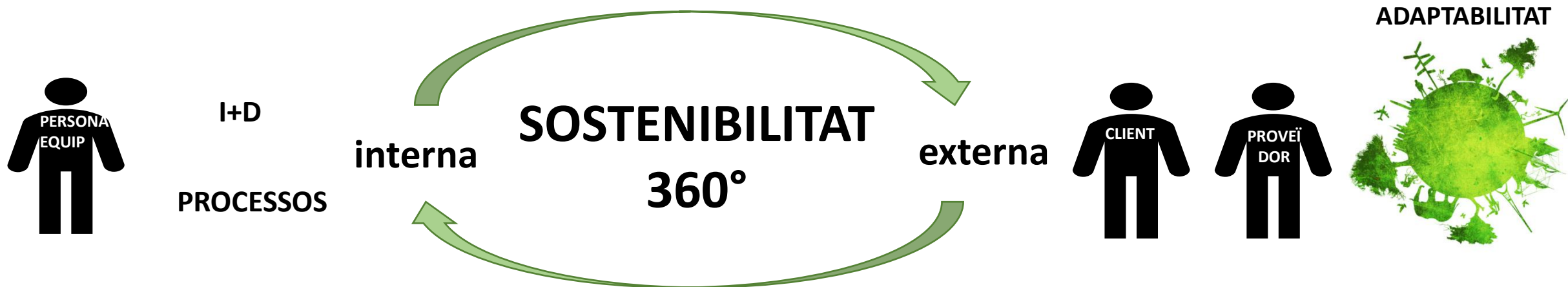
#6 Sostenibilitat externa

Com ja us hem explicat, fem un treball proactiu sobre la nostra sostenibilitat interna a través de situar la persona i l'equip al centre, el nostre espai I+D i una feina continua en la millora dels processos.

Alhora, som conscients que el que passa fora de els nostres negocis, és important per nosaltres i ens afecta de igual manera. Per això no deixem de fer un treball proactiu que té a veure amb l'ecosistema extern. És a dir, treballem en ambdues direccions (interna i externa – externa i interna) i això fa que la sostenibilitat 360º es mantingui viva i en equilibri. Ser sostenibles internament ens fa ser sostenibles externament, i al revés.

Externament posem el focus en 3 aspectes:

1. El client.
2. Els nostres proveïdors o col·laboradors externs
3. La observació de l'entorn per una adaptabilitat constant.





Sostenibilitat externa



Els clients son les persones que ens visiten i gaudeixen de les nostres experiències, som aquí, gràcies a ells i elles.

Som un negoci humà i això vol dir que, independentment del rol de la persona que es relaciona amb nosaltres, tots els rols son necessaris i imprescindibles per ser sostenibles.

Amb la mirada “client” també fem un treball proactiu de sostenibilitat. Els clients son el mirall que ens respon si som coherents, què agrada i què hem de modificar.

Per ells es que treballem a diferents nivells, tenint en compte els següents aspectes:

Som conscients de qui ens visita i per a què: els clients ens han fet créixer, no ens podem oblidar que seguim dia a dia al peu del canó per ells. El nostre client repeteix i ens recomana, moltes vegades s’inicien amb nosaltres en el món gastronòmic. I això no és una casualitat, és quelcom que hem buscat des de aquesta sostenibilitat de negoci. Som sostenibles en preu, perquè volem apropar la alta gastronomia a les persones, democratitzant-la.

Relació humana propera: des de la identitat de cada concepte ens relacionem amb les persones sense posats. Volem generar una relació autèntica.

Escoltem: l’escolta al client es un acte de reconeixement, el client és important i el volem fer sentir únic. Sabem el que el nostre client ve buscant a casa nostra: per exemple a Lluerna el nostre client vol aprendre, i fem que en l’experiència gastronòmica ho pugui gaudir. A Verat, vol passar una bona estona, busquem la diversió amb tocs de sorpresa. A Zostera Consultoria, en canvi, el client necessita recolçament i ajuda, des de la nostra experiència viscuda.

Comunicació: treballem la comunicació de cada concepte gastronòmic des de la seva identitat particular. Tant el pre, durant i post experiència.

Experiència memorable: intentem fer que la persona rebi una experiència única, a la seva mida, adaptant-nos el màxim possible al comensal, des de la nostra essència. Si aconseguim que s’enrecordin positivament de nosaltres, estem fent que la relació sigui sostenible i perduri en el temps.

Els proveïdors i col·laboradors externs formen part del nostre engranatge, gràcies a ells posem en valor el producte a taula i seguim aprenent.

Productes quotidians: treballem la creativitat amb productes quotidians, aportant-los un valor afegit.

Aprenem plegats: Valorem molt tot el que ens poden aportar, igual que ens agrada explicar-los que fem amb el seu producte. Ens reto-alimenten els uns als altres, des del procés i motivació del cultiu, fins a la taula.

Tots guanyem: per tal de tindre relacions sostenibles i perdurables en el temps volem que els nostres proveïdors es guanyin la vida, igual que ens ajuden a fer-nos-la guanyar a nosaltres. Cultivem i treballem relacions on tots guanyem.

Propòsit i valors comuns: Amb els nostres proveïdors i col·laboradors compartim valors, l'amor i la passió pel producte i la gastronomia.

Proximitat relacional: treballem amb proveïdors el més km0 possible el que fa que a més puguem mantindre relacions properes i estretes.

Sostenibles per si mateixos: es preocupen per la sostenibilitat dels seus negocis i del producte que cultiven.



#7 Adaptabilitat constant

Els nostres negocis formen part de una societat viva i canviant. A més, neixen, creixen i es desenvolupen en un entorn amb unes característiques i diferències que el fan únics.

Un negoci que vol ser sostenible ens els 360° ha de conèixer i comprometre's amb allò que l'envolta, l'enriqueix i el permet seguir viu.

Societat Canviant: en la última dècada, la interconnectivitat i la velocitat dels canvis ha comportat en la nostra societat, ha sigut exponencial. Això ha fet que els hàbits de consum de la societat hagin anat evolucionant com a consumidors. La societat té més informació sobre el que l'envolta i estem més empoderats com a persones. Escollim de una forma més conscient.

Hem de llegir i observar el nostre entorn per ubicació, recursos disponibles i entorn gastronòmic, oferint allò que està en consonància.

Alhora, escoltar el client que ens visita i ens aporta informació sobre l'experiència que viu a casa nostra.

Tota aquesta informació ens permet **ser àgils**, per poder donar una resposta sostenible i coherent amb la nostra identitat, però també amb el que el nostre entorn demana de nosaltres com a empreses, que ofereixen una proposta de valor al món.

Per això, l'espai I+D té més sentit que mai, per treballar en el canvi, la agilitat i la sostenibilitat a curt i llarg plaç.

ADAPTABILITAT



Moltes gràcies,

Per nosaltres es un plaer compartir allò que l'experiència i el temps ens ha ensenyat, ens serveix per continuar caminant.

Gràcies a aquesta feina 360° estem orgullosos que, després de 20 anys, encara ens apassiona el que fem, com el primer dia.

Si tens cap dubte o vols que t'ajudem a incorporar la sostenibilitat 360° a mida de la teva organització, ens pots contactar a:

info@zosteraconsultoria.com

Fins la propera!