

# CASO DE ESTUDIO: RED STATION WINGS

## PANORAMA GENERAL

Red Station Wings llega a la ciudad de Pachuca a finales del año 2011 trayendo un concepto nuevo en su estilo e innovador para esta ciudad, siendo originarios de esta misma los socios y fundadores, se caracterizaron por brindar un servicio de calidad en sus productos, ya que todos los alimentos son preparados al momento.

Red Station Wings cuenta con un amplio menú en el que se ofrecen desde desayunos, sándwiches, baguettes, bagels, molletes, ensaladas, sopas, chilaquiles, nachos, chicken tenders, costillas, hot-dogs, hamburguesas y su especialidad las alitas de pollo con una variedad de salsas diversas<sup>1</sup>



El establecimiento se caracteriza por brindar un ambiente agradable, en el cual se transmiten espectáculos deportivos relevantes de acuerdo a las temporadas, así mismo la música de ambientación brinda un clima familiar, convirtiendo el lugar en un espacio en el que puede convivir la población de cualquier edad, sin embargo parte de su menú es la venta de bebidas alcohólicas tales como cervezas, lo que ha llevado a posicionar el lugar en la preferencia de los jóvenes y adultos.

Para el año 2015 Red Station Wings ya cuenta con 5 sucursales, 2 ubicadas en la ciudad de Pachuca, 1 en Mineral de la Reforma y 1 en Tula. Cuenta con una colección que fue reconocida por Coca-Cola con más de 3000 productos, de este modo se obtiene un ambiente de años atrás, combinado con sus exquisitas especialidades.

---

<sup>1</sup> Se anexa Menú al final

## CALIDAD

La calidad en RED STATION WINGS es revisada diariamente a lo largo de todas las fases de la producción y selección de productos. La selección dedicada día a día de los ingredientes es el punto de partida que asegura la calidad de los alimentos de RED STATION WINGS.

Todos nuestros alimentos son preparados al momento, con ingredientes naturales y de la más alta calidad, así como toda la carne de nuestras hamburguesas es 100% de res, no manejamos carne congelada.

## MISIÓN

Ser la cadena hidalguesa de restaurantes de comida americana más grande en el país, en términos de comida de alta calidad, servicios a clientes y ganancias por restaurante.

Y así crear momentos fantásticos en nuestros restaurantes que los clientes no puedan olvidar.

## VISIÓN

- UTILIDADES: Maximizar el retorno de inversión de nuestros accionistas, mediante un conocimiento total de nuestros clientes y consumidores, ya que esto es parte fundamental para lograr el éxito.
- CARTERA DE PRODUCTOS: Ofrecer a nuestros clientes una cartera de productos de alta calidad y sabor formidable, que satisfaga en su totalidad a nuestros clientes.
- GENTE: Esta compañía está construida sobre la excelencia y responsabilidad individual, pero sin olvidar que los objetivos de trabajo arduo en equipo. Necesitamos personas extraordinarias que les guste trabajar en equipo, para crear un excelente lugar de trabajo donde nuestro personal brinde lo mejor de sus capacidades.
- SOCIOS: La relación con nuestros socios está basada en el respeto y honestidad para lograr el éxito juntos, asumiendo la responsabilidad de asegurarnos que nuestros mensajes se comprendan, para formar una red de socios exitosa y crear lealtad mutua.



## VALORES

- INTEGRIDAD: Ser auténticos y congruentes con nuestras acciones, para conseguir las metas buscadas.

- CALIDAD: Lo que hacemos lo hacemos bien y con ganas.
- RESPONSABILIDAD: Que las cosas se hagan bien, y a la primera depende de uno mismo.
- PASIÓN: Comprometidos con el trabajo y la excelencia en el servicio.

### **Caso Práctico:**

Supongamos que Red Station desea seguir con sus planes de expansión, por lo que les pide a ustedes tomar algunas decisiones con respecto al futuro del negocio.

Tomando como base el análisis FODA del negocio y con investigación propia, contesta las siguientes preguntas.

1. ¿Qué nuevos productos puede incluir la empresa en su oferta? ¿Por qué?
2. Determina la ubicación ideal para una nueva sucursal. ¿Por qué la elección de dicho sitio?
3. Genera estrategias para combatir las debilidades y amenazas del negocio.
4. ¿Qué papel juega la innovación en esta empresa?
5. ¿Cómo influye la competencia en las decisiones de la empresa?

## **ANEXOS:**

### **ANÁLISIS FODA**

#### **FORTALEZAS**

- Variedad en el menú
- Ambiente agradable (Decoración)
- Alianzas estratégicas con marcas reconocidas (Coca-Cola)
- Cuatro sucursales
- Amplio Horario (desde desayunos hasta cenas)
- Variedad de salsas para acompañar las alitas y/o costillas
- Venta de Cervezas de marcas reconocidas
- Transmisión de eventos deportivos (Fútbol Soccer, Fútbol Americano, Box, etc.)
- Productos en tendencia
- Imagen atractiva y llamativa
- Servicio a domicilio
- Precios atractivos
- Publicidad de boca en boca y redes sociales (económico)
- Promociones constantes

#### **DEBILIDADES:**

- Servicio lento
- Falta de capacitación a los empleados
- Algunos platillos son muy grasosos
- Baños muy pequeños (y en algunos locales es sólo uno)
- Estacionamiento pequeño
- Establecimientos saturados en ciertas horas del día
- Imposibilidad de hacer reservaciones
- Falta de interactividad en redes sociales
- Algunos utensilios/materiales están en mal estado (Por ejemplo, algunos tarros están estrellados)
- Falta de recepción o sala de espera
- Establecimientos pequeños

#### **OPORTUNIDADES**

- Mercados cautivos (Tulancingo, Tepeapulco, etc.)

- Tendencia del mercado al consumo de los productos que vende
- Amplio mercado que consume sus productos y éste está en crecimiento
- Implementar servicios adicionales (servicio en el auto)
- Alianzas estratégicas

#### **AMENAZAS**

- Competencia directa (Wings Army, Las Alitas)
- Competencia indirecta (Algunos locales han incluido productos similares en su oferta)
- Pirateo/robo de idea o recetas
- Encarecimiento de materias primas (alza en precios de limón o pollo)
- Problemas relacionados con la salud en los pollos
- Cambios en el mercado
- Mala fama que se le ha hecho al pollo
- Reformas de gobierno (fiscal)



## Menú

f Red Station Wings

t @redstationwings

www.redstationwings.com



## Desayunos

De 10:00 a 12:30 hrs



### Good morning

3 Huevos al gusto revueltos o estrellados con frijoles

Tocino

Chorizo

Jamón

Salchicha

Pan francés

3 piezas de pan francés con arándanos y crema batida

Breakfast Burger

3 piezas de huevo y tiras de tocino en una hamburguesa para comenzar bien el día.

### Pancakes

Clásicos

Acompañados con mantequilla y miel de maple

Arándanos con crema

Huevo y Tocino

Huevo y Jamón

Nutella y Plátano

## Más Tarde

### Hamburguesas

**Cheese Burger**

La que todos conocemos jugosa carne de res con queso, lechuga, mayonesa, tomate, cebolla morada y pepinillos.

**Bacon Burger**

Con tiras de tocino, queso, lechuga, mayonesa, tomate y pepinillos.

**BBQ Burger**

Jugosa carne de res bañada en aderezo BBQ, queso lechuga y pepinillos.

**Chipotle Burger**

Con rico aderezo chipotle, lechuga, mayonesa, tomate, cebolla morada y pepinillos.

**Champiñón Burger**

Mezcla de hongos gratinados con queso, lechuga, mayonesa, tomate, cebolla y pepinillos.

**Chicken Burger**

Jugosa 1/2 pechuga de pollo empanizada con nuestro crunch especial.

**Guacamole Burger**

Jugosa carne de res acompañada de guacamole de la casa, queso, lechuga, mayonesa, tomate, cebolla morada y pepinillos.

**Onion rings Burger**

Jugosa carne de res acompañada de crujientes aros de cebolla, queso, lechuga, mayonesa, tomate, cebolla morada y pepinillos.

**Jalapeño Burger**

Jugosa carne de res acompañada de dip de jalapeño, jalapeños toreados, queso, lechuga, mayonesa, tomate, cebolla morada y pepinillos.

**Bufalo Burger**

Pechuga de pollo empanizada o jugosa carne de res bañada con la tradicional salsa bufalo, queso, lechuga, mayonesa, tomate, cebolla morada y pepinillos.

**One million Burger**

Doble y jugosa carne de res, doble tocino, doble queso, aros de cebolla y dip a tu elección, lechuga, mayonesa, tomate, cebolla morada y pepinillos.

**Hawalan Burger**

Jugosa carne 100% de res acompañada de jamón, una rebanada de piña y queso.

**Wild west Burger**

1/2 gr. de jugosa arrachera, pan untado de frijoles y mayonesa chimichurri, con queso, lechuga, mayonesa, tomate, cebolla morada, mostaza y pepinillos.

**Chilli Burger**

Preparada con el conocido chilli de la casa, gratinada con queso manchego.

**Chilli Burger**

Preparada con el conocido chilli de la casa, gratinada con queso manchego.

\* Guarnición de ensalada o papas a la francesa.

### Sándwiches, baguettes y bagels

Baguette de Jamón de Pavo y Queso

Club Sándwich

Sándwich de Ensalada de Pollo

Pepito de Arrachera

Todos acompañados de lechuga, jitomat, cebolla y aguacate

### Lo mexicano

**Big Quesadilla**

Fajitas de pollo o arrachera servida con crema ácida, guacamole y pico de gallo

**Molletes**

De jamón tocino y chorizo

**Chilaquiles**

Con pollo, queso y crema

**Enchiladas Suizas**

Tradicional salsa verde, gratinadas

### Aлитas y Costillas Bqg Ribs

Elige la salsa con la que bañaras tus alitas o tus costillas.

Orden de 6 alitas

Orden de 12 alitas

Orden de 18 alitas

Orden de 24 alitas

Orden de 50 alitas

Orden de 6 costillas

Orden de 12 costillas

**Costillar**

Acompañado de alote y papas a la francesa



### Entradas / Appetizer

**Nachos con Chilli.**

Totopos con dip de queso y jalapeño.

**Mozarella Sticks.**

Crujientes dedos de queso acompañados de salsa de tomate.

**Chicken Tenders.**

Tiras de pollo rebozadas con aderezo honey mustard.

**Boneless.**

Trozos de pollo empanizados y marinados en salsa de tu elección.

**Aros de Cebolla.**

Crujientes aros de cebolla acompañados de aderezo de chipotle.

**Cascáras de Papa con Tocino.**



Todos nuestros alimentos son preparados al momento, con ingredientes naturales y de la más alta calidad, así como toda la carne de nuestras hamburguesas es 100% de res, no manejamos carne congelada.



Transmitimos todos los eventos deportivos



Acceptamos tarjetas

Solo servicio en nuestras locales

## Menú Infantil

**Mini Red Station Burger**  
Pequeñas hamburguesas de res acompañadas de papas francesas y refresco.

**Mini Chicken Tenders**  
Pequeñas tiras de pollo rebozadas con papas a la francesa y refresco.

## Ensaladas - Saladas

**Cesar**  
La tradicional lechuga orejona, croutones, queso parmesano y aderezo cesar.

**Red Station**  
La especialidad de la casa, lechuga arándano, queso panela higos cristalizados y aderezo de naranja.

**Cesar con Boneless**  
La tradicional ensalada cesar acompañada de cuadrillos de pollo empanizados y bañados en salsa bññññ.

## Sopas y Pastas

**Crema Especial Station**  
Rica combinación de quesos con crouton gratinado.

**Spaguetti Torino**  
Con salsa de jitomate y tiras de pollo.

**Spaguetti Atlanta**  
Salsa de queso y jamón.

**Spaguetti Carbonara**  
Una deliciosa combinación de salsa blanca con trozos de tocino.

**Mac and Cheese *NEW***

**Sopa de Tortilla *NEW***

## Hot Dog

**Hot Dog Tradicional**  
Sachicha envuelta en tocino, acompañado de jitomate, cebolla y jalapeños.

**The Chilli Dog**  
Sachicha servida con chilli de la casa y gratinada con queso.

**Chorizo Hot Dog**  
Sachicha gratinada con queso y chorizo.

**Dog House**  
Sachicha rellena de queso y envuelta en tocino, acompañado de nuestra deliciosa salsa chipotle.

## Sándwiches

**Chicken BBQ Sándwich**  
Pechuga de pollo con aderezo especial BBQ y queso gratinado.

**Philly Cheese Steaks**  
Finas tiras de carne de res, queso y cebolla caramelizada.

**Pork BBQ sándwich *NEW***

## Papas Horno

Papa al horno acompañado de ingrediente a tu elección con mix de quesos y crema acida.

**Papa al Horno al Natural**  
Acompañada de crema acida y tocino.

**Papa al Horno de Jamón**

**Papa al Horno de Pollo**

**Papa al Horno de Arrachera**

## Algo más Fuerte

**Chicken Bourbon**  
230 gr. De jugosa pechuga de pollo bañada en salsa BBQ bourbon whiskey con puré de papas y verduras.

**Back Rib Coke**  
400 gr. De ricas costillas de res, servido con salsa Coca Cola o BBQ con elotes y papas francesas.

**Arrachera**  
250 gr. De la más suave arrachera con el marinado especial acompañado de papa al horno.

**Western fajitas**  
Ricas fajitas de res o pollo con una mezcla de pimientos y acompañadas de chiles toreados y guacamole.

**Pierna de Pavo *NEW***  
Jugosa pierna de pavo acompañada de pure de papa.

**HORARIOS**  
Lunes a Miércoles 10:00 a 22:30      Jueves a Sábado 10:00 a 22:30      Domingo 10:00 a 21:00



## Complementos

Papa Francesa\*  
Papa Francesa con Queso  
Orden de Papas Curly  
Orden de Papas con Queso y Tocino Frito  
Puré con Salsa Gravy\*  
Verduras a la Mantequilla  
Elote  
Arroz a la Jardinera *NEW*

## Ingredientes Extra

Guacamole  
Tocino  
Salsa de tu Elección  
Queso Cheddar

## Postres

Brownie con Helado  
Cheese Cake  
Banana Split  
Copa Red Station



## COMBOS



## Bebidas

Bebidas Línea Coca Cola  
Naranjada  
Limonada  
Maltteadas  
Fresa, Vainilla, Chocolate, Cookies and Cream,  
Fresas con Crema)  
Línea Café Black  
Flotante de Limón  
Flotante de Vainilla  
Café Americano

## Cool Drinks

Corona  
Victoria  
León

Negra Modelo  
Modelo Especial  
Corona Light  
Bud Light

Negra Modelo Barril  
Modelo Especial Barril  
Cerveza Michelada

Jarra 2 lts. Cerveza de Barril  
Tarro Grande Cerveza de Barril  
Tarro Grande Cerveza Preparada  
Cerveza Michelada 1 litro

Clamato preparado  
Clamato ruso  
Clamato cubano

## Licores

Bacardi Blanco  
Johnnie Walker Rojo  
Absolut Vodka  
José Cuervo Especial  
Copa de Vino Tinto

 Prohibida la venta de alcohol a menores de edad y sin consumo de alimentos.





# *Lectura*



---

Colaborador: Carlos Iván Rosales Brito

Nombre de la asignatura: Diseño y Administración de Productos

Programa educativo: Licenciatura en mercadotecnia virtual