



Menús de altura

Antaño, los viajeros recibían *snacks*, dulces y bebidas gratuitas a bordo del avión, sobre todo en vuelos de larga duración. Hoy en día las aerolíneas apuestan por lo contrario: que el pasajero abone lo que consume, ya sea como parte de su tarifa o como extra, pero ofreciendo a cambio menús a la altura del mejor restaurante.

Por **Cristina Cunchillos**

La aviación vive momentos de optimismo, con nuevos aviones y más rutas que nunca. Con la mejora de la economía, la gente vuelve a volar, tanto por ocio como en viajes de negocio. Pero, al mismo tiempo, los pasajeros son más exigentes y buscan la mejor experiencia de vuelo al mejor precio posible. Y la comida a bordo es parte esencial.

Según una encuesta del buscador de vuelos Skyscanner, entre las aerolíneas mejor consideradas por sus menús destacan Air France, Singapore Airlines, Qatar Airways o Etihad. Los encuestados reconocen que la oferta gastronómica a bordo de los aviones ha mejorado. Ciertamente, algo está cambiando.

El fin del menú gratis

Con las aerolíneas *low cost* llegó un nuevo modelo de servicio de *catering*: el de pago. Los viajeros ya se han acostumbrado a pagar si quieren comer en vuelos cortos, y ya no sólo con las compañías de bajo coste. La mayoría de compañías convencionales sigue aportando restauración gratuita únicamente en las clases delanteras.

En vuelos de largo radio se sigue ofreciendo alimentación sin coste, pero las aerolíneas han



descubierto otra fuente de ingresos: la de los pasajeros dispuestos a pagar por algo especial. Por ejemplo, los clientes de Iberia, Air France o Singapore Airlines tienen la opción de pedir platos fuera del menú estándar, incluso en Economy... eso sí, pagando.

Chefs de renombre

Si los viajeros están dispuestos a pagar, también esperan calidad y cada vez son más las compañías que recurren a acuerdos con cocineros de renombre a la hora de diseñar los menús de sus cartas a bordo. Aspiran a ofrecer a sus clientes la experiencia de comer en un restaurante de alta cocina... a 10.000 metros de altura.

Aeroméxico cuenta con los servicios de Elena Reygadas, reconocida como la mejor *chef* de Latinoamérica, para los menús de los vuelos a Europa. Jean-François Rouquette, cocinero con una estrella Michelin, prepara los platos para La Première de Air France. Air Europa introdujo recetas de Martín Berasategui en sus vuelos de larga distancia. Singapore Airlines cuenta con nada menos que ocho de los mejores cocineros asiáticos en su International Culinary Panel.

Variedad y comida sana

Además de calidad, los viajeros hoy día esperan contar con opciones que se ajusten a cualquier tipo de intolerancia, alergia o preferencia por motivos religiosos. Hay una mayor

conciencia de que un único menú no sirve para todos y las aerolíneas se adaptan a los requisitos de sus clientes, sean veganos, celíacos o de dieta *kosher*, siempre y cuando se informe con antelación al vuelo (normalmente 24 horas antes).

Los gustos de los pasajeros también están cambiando y cada vez más gente busca opciones saludables. Se trata de un público preocupado no sólo por su salud sino también por el medioambiente. Para ellos la oportunidad de compensar su huella de carbono con el consumo de productos ecológicos, de proveedores locales o cuya compra beneficia a comunidades desfavorecidas es un argumento diferenciador a la hora de elegir.

Cada vez más los viajeros buscan opciones saludables y valoran compensar la huella de carbono con la comida

Diferenciación

Muchas aerolíneas optan por productos y platos locales de su país de origen como una vía para diferenciar sus menús. Air France refleja la gastronomía francesa, Virgin Atlantic ofrece un clásico *afternoon tea* inglés y con Finnair los pasajeros pueden disfrutar de la tradición finlandesa del *kahvikutsut*, café con delicias típicas del país. Otras apuestan por la innovación: Qatar Airways ofrece una selección de aperitivos para compartir en sus nuevas Qsuites, convirtiendo la hora de la comida en una ocasión social.

Son, en definitiva, diferentes formas de adaptarse a las preferencias de una nueva generación de viajeros con hambre de experiencias únicas.



QUEREMOS SABER...

- 🍴 ¿Cómo describiría su oferta de *catering* a bordo ?
- 🍴 ¿Cree que han cambiado los gustos y expectativas de los pasajeros?
- ★ ¿Cómo se puede mejorar la experiencia de la restauración en vuelo?

Kai Jie Yeo. Director General España y Portugal de Singapore Airlines “Nuestros menús están creados para combatir la inactividad”

🍴 Queremos que nuestros pasajeros disfruten realmente mientras comen y beben a bordo, por eso nuestra oferta de restauración es variada, sabrosa y ajustada a las necesidades de cada uno. El International Culinary Panel (ICP) es un programa que reúne a ocho reconocidos *chefs* de todo el mundo. Crean platos inspirados en la cocina local ligados a las características culturales de los destinos de nuestra red. Los clientes de Suites, First Class o Business Class pueden reservar estos platos con antelación gracias a Book the Cook y disfrutar de una verdadera experiencia gastronómica.

🍴 Sí, los gustos y expectativas de los pasajeros son cambiantes y por ello estamos al tanto de lo que quieren en todo momento. Por ejemplo, hoy en día resalta la preferencia por un estilo de vida saludable, lo que implica comer sano. Mediante nuestra colaboración con la compañía de bienestar estadounidense Canyon Ranch, estamos poniendo el foco en un tipo de comida con alto valor nutritivo que hace que nuestros pasajeros se sientan bien tanto por dentro como por fuera. Concretamente, los menús creados por los cocineros y nutricionistas de Canyon Ranch están diseñados para combatir la inactividad que implica un vuelo largo.

★ Además de importarnos qué comemos, las personas somos cada vez más conscientes del origen de nuestra comida. Por eso los ingredientes sostenibles, ecológicos y de producción local son clave a la hora de ofrecer un menú que satisfaga las necesidades y los deseos de nuestros pasajeros, algo en lo que Singapore Airlines continuamos trabajando mediante una cuidadosa selección de los mejores productos locales para incluir en nuestra carta a bordo.



Emanuel Zarlenga. Piloto y diseñador del menú Blue Door de Aerolíneas Argentinas “La cocina de altitud evita que los platos pierdan cualidades o sabor”

🍴 La restauración a bordo de Aerolíneas Argentinas es una “cocina de altitud” que combina ingredientes y sabores simples con técnicas específicas que permiten mantener la calidad de los platos durante toda la operación, llegando al cliente sin perder ninguna de sus cualidades ni sabor. Todos nuestros menús son desarrollados con una gran atención al detalle aplicando esta técnica de cocina. El criterio es el mismo tanto para la cabina económica como para la ejecutiva, aunque los menús varían según la clase.

🍴 Siempre analizamos el tipo de pasajero según las diferentes rutas y los horarios de nuestros vuelos como punto de partida para la creación de los menús que sean más apropiados. Pero entendemos también que los gustos de los viajeros están cambiando, e incluso el tipo de pasajero evoluciona, por eso es importante seguir con este análisis constante.

★ Creemos que lo más importante es evitar la degradación de los sabores cuando se sirve comida en el ambiente despresurizado del avión. En nuestro caso estudiamos a fondo nuestra operación y sus limitaciones, e intentamos aplicar una cocina de altitud y multisensorial para evitar que esto ocurra y que nuestros viajeros tengan la mejor experiencia posible en el momento de degustar nuestros menús.



Wouter Alders. Director Comercial España y Portugal de Air France - KLM

“Los viajeros en clase económica pueden comprar un menú a la carta”

 En Air France y KLM incorporamos el patrimonio gastronómico de Francia y Holanda respectivamente a la experiencia del viaje. El *catering* a bordo es gratuito, tanto en los vuelos de larga como de media distancia, pero varía en función de la clase de viaje y del tiempo de vuelo. Para las clases Business y La Première contamos con la colaboración de *chefs* de renombre, y cuya cocina ha sido reconocida con estrellas Michelin, que elaboran menús que se renuevan periódicamente. También ofrecemos a los pasajeros de la clase turista en los vuelos de largo alcance la posibilidad de comprar un menú a la carta.

 Nuestro objetivo es brindar al cliente una mejor experiencia durante el vuelo y la oferta gastronómica es uno de los factores más valorados. Por ello estamos continuamente trabajando para hacer que esta oferta responda y se adelante incluso a lo que nuestros clientes esperan. Por ejemplo, desde hace años contamos con un *catering* más sostenible y esto es algo también muy valorado. KLM fue la primera compañía aérea en retirar de su restauración el pollo y los huevos producidos en masa. Estas cosas son las que marcan la diferencia.

 Conociendo las preferencias y expectativas de tu cliente, y esto se consigue escuchándole. Las nuevas tecnologías nos pueden ayudar a ello y también a avanzar en la personalización del servicio que ofrecemos. Gracias a esto se nos han ocurrido ideas como Anytime for you, un servicio de KLM para los clientes de la clase Business en destinos como Johannesburgo, Tokio o Bangkok: consiste en una alternativa al menú tradicional y una mayor variedad de comidas, como en un restaurante, para que los clientes puedan decidir qué y cuándo desean comer según sus biorritmos.



María Jesús López Solás. Directora de Clientes de Iberia

“Ofrecemos hasta siete opciones fuera de carta en la clase Turista”

 Nuestra oferta varía en función de la ruta, la cabina y la duración del vuelo. En la cabina Business de los vuelos de largo radio se sirve un menú con aperitivo, vinos y quesos españoles con denominación de origen. En los vuelos de corto y medio radio, se sirve desayuno, almuerzo o cena caliente, pasando a desayuno o *snack* en los vuelos nacionales de apenas una hora. En clase Turista de vuelos de más de cuatro horas y media se sirve un desayuno, almuerzo o cena caliente, mientras que en los más cortos hay un servicio a bordo de pago.

 Una clara tendencia que hemos detectado en los últimos años es la demanda de productos saludables por parte de los clientes. Por eso, hemos adaptado la oferta gastronómica incluyendo productos de temporada, aceite de oliva virgen extra o bebidas ecológicas. Del mismo modo incluimos el rincón *healthy* en las salas Premium de la terminal 4 del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Esto además lo conseguimos utilizando productos típicos de nuestra gastronomía, materias primas de gran calidad y procesos de elaboración que preservan la naturaleza y las propiedades de los alimentos, para ofrecer un producto en el que se valore su frescura y sabor como valor diferencial de la cultura española.

 Personalizándola. Por eso en Iberia ofrecemos la posibilidad de elegir un menú a su gusto: en clase Business, los clientes pueden seleccionar antes de volar la opción de plato principal que más les apetezca. En las clases Turista y Turista Premium de vuelos de largo radio con salida de Madrid, además del menú incluido en su billete ofrecemos siete opciones “fuera de carta”, disponibles desde 14 euros y que se pueden solicitar hasta 48 horas antes del viaje: menús tipo *grill*, *burger*, mediterráneo, *gourmet*, *trattoria*, clásico, oriental... hay para todos los gustos.



QUEREMOS SABER...

- ✈️ ¿Cómo describiría su oferta de *catering* a bordo ?
- 🍴 ¿Cree que han cambiado los gustos y expectativas de los pasajeros?
- ★ ¿Cómo se puede mejorar la experiencia de la restauración en vuelo?

Monika White. Directora General España de **Emirates**

“Mostramos al viajero desde el interior cómo preparamos los menús”

✈️ Cualquier pasajero de Emirates, independientemente de la clase en que vuele, puede disfrutar de la oferta gastronómica a bordo que, por supuesto, está incluida en la tarifa. Además, los viajeros tienen a su disposición una muy amplia selección de bebidas alcohólicas y no alcohólicas de primeras marcas mundiales. Emirates también basa su concepto gastronómico en ofrecer platos típicos de cada país y basados en la ruta del vuelo. Por ejemplo, en los vuelos entre Dubái y Japón se sirven como opción uno o varios platos nipones.

🍴 A los pasajeros les gusta la innovación y la variedad en la comida a bordo. Emirates apuesta por una oferta gastronómica de muy alta calidad y de inspiración regional, adaptando los menús y los platos a las rutas en las que se sirven. El plato más demandado por los pasajeros de Emirates es el famoso *mezze* que se sirve en todos sus vuelos y es altamente apreciado por los viajeros como máximo representante de la gastronomía de Oriente Medio.

★ Nos esforzamos por innovar y desarrollar nuevos conceptos continuamente. Queremos ofrecer la mejor experiencia culinaria a nuestros pasajeros, indistintamente de la clase en la que viajen. La oferta gastronómica de Emirates es muy reconocida y aclamada por el público y un factor determinante a la hora de elegirnos como compañía aérea. Recientemente hemos lanzado nuestros propios canales de cocina y de vino para mostrar a los viajeros, desde el interior, cómo creamos los menús a bordo y cómo trabajamos con nuestros socios globales.



Paul Verhagen. Director de Ventas Internacionales de **Aeroméxico**

“Restaurant in the Sky son platos de prestigio entregados en el día”

✈️ Comer bien es una de las experiencias memorables de los viajes y por ello nuestros menús están desarrollados para corresponder con esta expectativa. En todos nuestros vuelos los pasajeros cuentan con *snacks* y bar de cortesía, así como alimentos sin coste de la mayor calidad. En algunos vuelos nacionales ofrecemos también alimentos en Clase Premier. En vuelos internacionales hay desayunos y comidas completos de acuerdo con la duración del vuelo y el itinerario. Aeroméxico ha reclutado un equipo de *chefs* de gran prestigio para diseñar los menús de las rutas internacionales, tanto para cabina Turista como para Clase Premier.

🍴 Definitivamente, por ello hemos implementado una estrategia en la que el centro de las decisiones está en el cliente, con el objetivo de que la experiencia de viajar sea cada vez más personalizada y se convierta en una extensión del estilo de vida del pasajero, incluyendo los alimentos que consume en nuestros vuelos. Contamos con menús especiales para pasajeros con requerimientos específicos, que pueden solicitar a través de la agencia de viajes en el momento de hacer su reserva o llamando con un mínimo de 48 horas de antelación a su vuelo.

★ Para ofrecer un mejor servicio a bordo en cuanto a alimentos se refiere, Aeroméxico busca implementar las últimas tendencias gastronómicas y crear sinergias con *chefs* reconocidos. Por ejemplo, hemos firmado recientemente una alianza con Elena Reygadas, una de las cocineras con más prestigio de México: los clientes que viajen en Clase Premier desde Ciudad de México hacia Europa podrán degustar un menú diseñado por ella, preparado en su restaurante y entregado a diario. Este concepto lo denominamos Restaurant in the Sky.

