



E ENTREVISTA. **ARI BERMAN**, vicepresidente Comercial y Desarrollo Aramark:

“Los trabajadores buscan un buen servicio y calidad en la alimentación”

Redacción

cronica@mercurioantofagasta.cl

En el marco del octavo Encuentro de Innovación y Emprendimiento organizado por la compañía Aramark, Ari Berman, Vicepresidente Comercial y Desarrollo para Latinoamérica de la firma, compartió su visión sobre el futuro del sector de servicios y la importancia de la innovación en la experiencia del cliente.

Con una trayectoria destacada en la industria, el ejecutivo revela cómo la empresa está adaptándose a las nuevas demandas del mercado y su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social en la región. Junto con ello analizó las estrategias que están posicionando a la empresa como líder en soluciones integrales en el ámbito de la alimentación y los servicios.

Lo primero, cuénteme ¿cuál es su visión de la empresa en el futuro, cómo la proyecta?

-Mi visión para Aramark es que debemos ser capaces de ofrecer servicios que se alineen con las necesidades y requerimientos específicos de nuestros clientes, a fin de aumentar su productividad. Esto se aplica en diversas industrias, desde la minería hasta la salud y la educación. Nuestro objetivo es proporcionar un nivel de servicio que no solo sea de alta calidad, sino que también contribuya a la productividad de nuestros clientes.

¿Cuáles son los principales objetivos en el corto y largo plazo para la empresa, especialmente en materia de innovación?

-En términos de innovación, tenemos cuatro pilares fundamentales: experiencia, desarrollo tecnológico, sostenibilidad y seguridad. En el corto plazo, mi objetivo es implementar rápidamente nuestras más de 100 innovaciones en la mayor cantidad de sitios posible. A largo plazo, busco utilizar herramientas de captura de datos para ofrecer a nuestros clientes oportunidades de crecimiento y mejora.

¿Cómo se gestiona el cambio y la innovación dentro de la empresa?

-Aramark tiene una cultura



ARI BERMAN, VICEPRESIDENTE COMERCIAL Y DESARROLLO PARA LATINOAMÉRICA DE ARAMARK.

“En minería, hemos implementado servicios innovadores como Loparopap, que ofrece opciones más variadas y atractivas para los trabajadores. También hemos creado espacios de esparcimiento y relajación, que contribuyen a una mejor experiencia laboral”.

arraigada de innovación. Desde hace años, hemos destacado en la industria de servicios y hemos desarrollado procesos claros de innovación. La clave es tener un enfoque definido en las áreas que queremos trabajar, lo que nos permite ser más eficientes en nuestra implementación y minimizar riesgos durante el proceso de innovación.

¿Qué tendencias y cambios visualizan en el mercado a futuro?

-Creo que el mercado tiende hacia una mayor automatización, aunque siempre valoraremos la atención humana. Nuestro enfoque será implementar sistemas que faciliten la interacción con el cliente, optimizando el proceso de atención sin sacrificar la calidad del servicio.

¿Cómo se está preparando la empresa para estos cambios que visualiza?

-Constantemente realizamos seminarios y eventos internos para fomentar la colaboración y la innovación. Es fundamental que todos en la empresa se sientan parte del proceso de transformación. La capacitación es clave, especialmente en temas como la inteligencia artificial y las nuevas tendencias alimentarias.

¿Me podría dar algún ejemplo de cómo hoy en día están incorporando el tema de la inteligencia artificial en su proceso?

-La inteligencia artificial se utiliza en diversas áreas, como la revisión de contratos y menús. Por ejemplo, puedo analizar un menú para identificar re-

peticiones y optimizar la oferta. La IA nos ayuda a procesar información más rápidamente y a tomar decisiones más informadas basadas en datos.

¿Cómo ha impactado el servicio que ofrece Aramark en la industria minera y cómo se ha adaptado?

-En minería, hemos implementado servicios innovadores como Loparopap, que ofrece opciones más variadas y atractivas para los trabajadores. También hemos creado espacios de esparcimiento y relajación, que contribuyen a una mejor experiencia laboral. La adaptación a la cultura minera no es difícil, ya que los trabajadores buscan un buen servicio y calidad en la alimentación.

¿Es muy difícil adaptarse a la cultura minera?

-No, en absoluto. Los mineros valoran un buen servicio y una buena comida. Estamos trabajando para mejorar la calidad y la variedad de nuestras ofertas, asegurando que la experiencia de los trabajadores sea comparable a la de sus hogares. CS