

Дотянуться до звезд

OPEN

OPENING HOURS

MON-FRI

am-3p

SAT-SUN

8am-6p

Формирование впечатления
о безопасном посещении
ресторана

TORK

Think ahead.

Формирование впечатления о безопасном посещении ресторана

Пандемия нанесла очень тяжелый урон ресторанам по всему миру. И все же многие работники отрасли считают, что рестораны являются неотъемлемой частью жизни для общения и развлечения и обязательно восстановятся. Но в условиях новой реальности таким специалистам пищевой отрасли, как вы, придется сражаться, чтобы сохранить доверие и лояльность клиентов. Для этого, возможно, стоит переосмыслить планировку ресторана и меню в соответствии с новыми привычками и предпочтениями клиентов, а также соблюдая новые нормативные требования и пользуясь новыми технологиями. Давайте рассматривать пандемию не в свете ее негативных последствий, а как возможность формировать новую реальность и продвигать безопасные способы посещения ресторанов.

Три основных способа создать более безопасную обстановку в ресторане



Измените подход к организации пространства для большей безопасности



Акцентируйте внимание на необходимости соблюдать меры безопасности, информируя о них гостей и предлагая средства гигиены



Предлагайте электронные меню и варианты оплаты



1



Измените подход к организации пространства для большей безопасности

Предпочтения гостей меняются, а нормы становятся строже, поэтому важно изменить обстановку в ресторане так, чтобы гости чувствовали себя в безопасности.

Необходимо изменить расположение столиков в ресторане, расставив их в соответствии со стандартами безопасности. Один из способов — предоставить гостям больше свободного пространства, что важно как для безопасности, так и для общения.

Реальные примеры

– В Fitler Club в Филадельфии изобрели систему взаимодействия цветными кодами, чтобы информировать участников клуба о заполненности каждого из помещений Клуба. Используя универсальные цвета светофора, участники клуба могут перемещаться по территории клуба свободно и безопасно.

Другие идеи.

– Разделите большие помещения на меньшие по размеру секции и обеспечьте рассадку с соблюдением социальной дистанции, заполняя места различными фигурками (например, пандами или манекенами).

– Хотя сейчас между столами устанавливают перегородки из органического стекла, в долгосрочной перспективе стоит рассмотреть вариант постоянных перегородок между столиками для безопасности и уединения.

Акцентируйте внимание на необходимости соблюдать меры безопасности, информируя о них гостей и предлагая средства гигиены

2



Чтобы гости чувствовали себя уверенно, стоит четко информировать их о предпринимаемых вами мерах.

Рестораны должны отвечать более высоким ожиданиям к поддержанию уровня гигиены, в частности, иметь доступ к технологическим средствам. И стоит начать с более удобного доступа к средствам гигиены и очистки поверхностей и более заметного их размещения.

Мы рекомендуем:

– размещать на столах, прилавках, в общих местах и на входе и выходе влажные салфетки и дезинфицирующие средства;

– или даже сделать больше, продумав интересные способы предлагать средства гигиены на продажу, как это сделали в River City Eatery в г. Уиндومه (США). Ресторан выпускает собственную линейку дезинфицирующих средств для рук в небольших бутылочках для соуса барбекю с тематическим изображением предлагаемого ими копченого мяса.

Гости также оценят большую прозрачность. Информировуйте их:

– размещая плакаты о необходимости соблюдать такие меры безопасности, как безопасное расстояние от других гостей, наличие и расположение средств гигиены, статус дезинфекции столов и указания о поведении у стоек получения заказа и в туалетных комнатах.

3

Предлагайте электронные меню и варианты оплаты

В условиях пандемии современный гость ожидает от вас интеграции технологических решений, которые помогут пользоваться необходимыми средствами и по возможности снизить риск. Поскольку гости активно пользуются электронными устройствами, они с большей готовностью будут использовать и даже требовать использование современных технологий в вашем заведении.

Решения, которые позволяют свести контакты к минимуму, например бесконтактная оплата, мобильные приложения для заказа блюд, бесконтактные станции с дезинфицирующими средствами и бесконтактный смыв в туалете — все это становится насущной необходимостью. Можно еще больше повысить гигиену и безопасность на каждом этапе обслуживания клиентов. Например, в некоторых ресторанах меню заменяют индивидуально распечатанными салфетками с меню или QR-кодами со ссылками на меню в интернете.

Сравнение доставки по странам

Во Франции и Италии отмечался максимальный процент потребителей, которые хотят впервые попробовать услуги доставки.

- Впервые
- С прежней периодичностью
- Сейчас чаще



Источник: исследование NPD Group/ COVID-19 Foodservice Sentiment, Европа, март 2020 г.

Три простых совета



Измените подход к организации пространства для большей безопасности:

старайтесь рассаживать гостей дальше друг от друга для безопасности и общения в своей компании и делите большие помещения на меньшие по размеру секции для соблюдения социальной дистанции



Размещайте плакаты о необходимости соблюдать меры безопасности

и следите за тем, чтобы гостям было удобнее пользоваться средствами гигиены



Внедряйте решения для максимального уменьшения контактов, предлагая альтернативные способы выбора по меню, заказа еды и оплаты