

Paranna asiakasarvosteluja

Miten ravintolan
toiminnasta saadaan
kestävämpää

Yksi pakkaus, yksi paperi,
yksi lautasliina kerrallaan

TORK®

Think ahead.



Selviytymisopas

Ravintola-alalla työskenteleminen on monin tavoin hauskaa, innoittavaa ja luovaa, mutta toisaalta se on myös haastavaa. Ruoan ja palvelun on oltava huippulaatuista, ja samalla on huomioitava allergiat, hygienia, elintarviketurvallisuusstandardit – ja tietenkin voittomarginaalit.

Tiedämme, että kaikki tämä pitää sinut kiireisenä, minkä takia tarjoamme apua. Meillä on vuosien kokemus ravintoloiden ja kahviloiden tukemisesta eri puolilla maailmaa, ja olemmekin oppineet paljon ravintoloitsijoiden kohtaamista haasteista. Lisäksi, mikä tärkeintä, olemme oppineet, miten haasteet muutetaan liiketoiminnan kehittämismahdollisuuksiksi.

Haluamme jakaa tietomme kanssasi, inspiroida ja rohkaista sinua ravintoloitsijana, jotta yltaisit täydellisyyteen ja saavuttaisit tavoitteesi – paranna asiakasarvostelujasi.

Tämä on ensimmäinen osa raporttisarjasta, jossa käsitellään tärkeimmät aiheet ja suuntaukset, jotka sinun kannattaa tuntea pysyäksesi mukana alan kehityksessä. Aloitamme aiheella, josta on tulossa nopeasti pääperiaate kaikilla markkina-alueilla, eli kestävyydellä.

Ympäristöystävällisyys – hyväksi maapallolle, hyväksi liiketoiminnallesi

Kestävyys on nykyään huipputärkeä kaikille yrityksille eri puolilla maailmaa. Se on olennaisen tärkeää, koska kaksi ihmisryhmää on saatava kiinnostumaan yrityksestä: työntekijät ja kuluttajat. Uudet sukupolvet arvostavat yhä enemmän kestävyttä ja odottavat samaa yrityksiltä. He muokkaavat uravalintojaan ja valitsevat lounaspaikkansa ympäristötekijöiden perusteella. Se tarkoittaa, että kestävien käytäntöjen omaksuminen on menestystekijä, jota mikään yritys ei halua olla käyttämättä.

Uudet sukupolvet arvostavat yhä enemmän kestävyttä ja odottavat samaa yrityksiltä.



Vähennä, käytä uudelleen, kierrätä Kolme tapaa pienentää hiilijalanjälkeä ja lisätä tuottoja kuluttamalla vähemmän

Kestävästi voi toimia monella tavalla, mutta tässä raportissa keskitytään pakkausten ja kertakäyttötuotteiden käyttöön, sillä tämä on ajankohtainen aihe nykyisessä ilmastokeskustelussa ja myös tärkeä tekijä kuluttajien ateriavalinnoissa. Siksi kahvilat, ravintolat ja baarit ovat alkaneet noudattaa kolmen R:n periaatetta – ”reduce, reuse and recycle” (vähennä, käytä uudelleen ja kierrätä) – vähentääkseen hiilijalanjälkeään.

Sitä tosiasiaa ei voi sivuuttaa, että ravintolat ovat riippuvaisia pakkaus- ja kertakäyttötuotteista asiakkaan syödessä ravintolassa, ottaessaan annoksen mukaan tai tilatessaan sen kotiinsa. Kestävämpiin vaihtoehtoihin siirtyminen saattaa siis tuntua ylivoimaiselta. Mutta ei hätää, sillä tällä alueella on paljon mahdollisuuksia

ympäristöystävällisyyteen. Kuten kaikki parannukset, ne saattavat vaatia alussa sijoituksia, mutta pitkällä aikavälillä ympäristöön sijoittaminen on kannattavaa planeettamme pelastamisen ohella: voit heittää hyvästit tarpeettomille kustannuksille ja toivottaa useammat asiakkaat tervetulleiksi. Tässöpä todellinen kaikki voittavat -tilanne!

Sijoittaminen ympäristöön on kannattavaa planeettamme pelastamisen ohella.

Asiakkaasi ajattelevat ympäristöä – entä sinä?

80 %

kuluttajista pitää tärkeänä, että ravintolat ja baarit toimivat kestävästi.¹

53 %

kuluttajista ostaa irtotavaraa minimoidakseen pakkausten käytön.¹

58 %

kuluttajista välttää kertakäyttöisten muovituotteiden käyttämistä (pillit, vesipullot, muoviset aterimet).¹

74 %

kuluttajista on ruokaa kotiin tilatessaan sitä mieltä, että kertakäyttöaterimet ovat vastenmielisiä.¹



Ajan tunnusmerkki: Yelp arvioi ravintoloiden ympäristöjalanjälkiä

Vuonna 2019 ravintoloiden arviointialusta Yelp aloitti kestävyysarvioinnit, joissa kysytään käyttäjiltä, onko ravintola ympäristöystävällinen, ts. käytetäänkö siellä esimerkiksi muovipillejä, muovisia aterimia, muovipusseja tai kompostoituvia astioita tai annetaanko alennusta uudelleen käytettävistä kupeista. Yritys aikoo tuoda nämä tiedot asiakkaiden saataville vuoden kuluessa.

Miten alan muut toimijat suhtautuvat kolmen R:n periaatteeseen

Seuraavilla kahdella sivulla kerrotaan siitä, miten muut yritykset – suuret ja pienet – toimivat pyrkiessään kestävämpään tulevaisuuteen. Mitkä näistä tavoista inspiroivat sinua?

Vähennä

Pikaravintoloissa ja fast casual -konseptin ravintoloissa paperi- ja muovijätettä ei voi välttää. Kuitenkin usein lautasliinoja, pillejä ja muovisia aterimia on tarjolla tai otetaan tavan vuoksi eikä niinkään tarpeeseen. Ravintoloissa on nyt otettu käyttöön fiksuja tapoja kontrolloida kulutusta ja säästää tarpeettomia kustannuksia, mikä on eduksi sekä ympäristölle että ravintolan taloudelle.

MOD Pizza, yksi Yhdysvaltain nopeimmin kasvavista fast casual -konseptin pitsaketjuista,

pitää kestävyttä sydämen asianaan ja etsii aina tapoja vähentää jätettä kaikilla liiketoimintansa osa-alueilla. Yksi näistä tavoista on sijoittaa annostelijoita jotka annostelevat yhden lautasliinan kerrallaan ruokailualueelle, jolloin asiakkaat eivät ota liikaa lautasliinoja.

Singaporessa 4FINGERS on kiinnittänyt pilliannostelijiin ilmoituksia, joissa kehoitetaan asiakkaita jättämään pillit ottamatta.²





Käytä uudelleen

Kertakäyttöyhteiskunnassa harvoja kertakäyttötuotteita kierrätetään, ja jätettä muodostuu paljon. Monet ravintolat etsivät nykyään tapoja ohjatakseen asiakkaita uudelleen käytettäviin vaihtoehtoihin.

Yhdysvaltalaisella Just Saladilla on uudelleen käytettävien kulhojen ohjelma, jossa 1 dollarilla uudelleen käytettävän kulhon ostavat asiakkaat saavat ilmaisen kastikkeen jokaisella käynnillään. Tähän mennessä ohjelma on ollut suuri menestys: noin 25 prosenttia asiakkaista

osallistuu, ja vuonna 2019 on sitouduttu säästämään yli 45 000 kg muovia. Huskee Swap on australialainen uudelleen käytettävien kahvikuppien aloite, jossa osallistuvat kahvilat ostavat Huskee Cup -kuppeja, jotka myydään sitten asiakkaille 16–20 dollarilla. Asiakkaat voivat sitten tuoda kupin mihin tahansa muuhun osallistuvaan kahvilaan, joka vaihtaa sen uuteen omalla juomalla täytettyyn kuppiin.

Kierrätä

Tuotteen eliniän pidentäminen kierrättämällä on ehkä kaikkein vanhin keino. Nykyään ravintolat kierrättävät hallitsemalla omia jätteitään, mutta myös käyttämällä kierrätysmateriaaleista valmistettuja pakkauksia.

Barcelonassa makrobiottinen ja vegaaninen ravintola 2Y käyttää kierrätettyjä maissitärkkelyksestä valmistettuja tarjottimia ja aterimia. Ravintolassa tarjotaan myös mukaan otettavia aterioita sokeriruokomassasta valmistetuissa kierrätyspusseissa ja -laatikoissa.

Lontoossa fast casual -ketju LEON tekee yhteistyötä kierrätysryhmä Veolian kanssa pilottiprojektissa, jossa King's Crossin asemalle on asennettu ”käänteinen myyntiautomaatti”, joka rohkaisee ihmisiä kierrättämään muovipulloja ja alumiinitölkkejä liikkeellä ollessaan. Kustakin pullostasta tai tölkestä saa 10 prosentin alennuskupongin lähimpään LEON-ravintolaan.



Kun meillä käy päivittäin niin runsaasti asiakkaita, tarvitsimme tavan vähentää tarpeettomasti pois heitettävien paperituotteiden määrää.

Chris Roberts, Director of Corporate Citizenship, Sodexo Kanada

Sodexo palvelee yli 9 000 toimipistettä eri puolilla Pohjois-Amerikkaa ja hyödyntää kokoaan ja mittakaavaansa positiivisen ympäristövaikutuksen tekemiseen. Sodexo on rohkaissut 82 prosenttia toimipisteistään ottamaan talteen käytetyn paistoöljyn. Yksin tällä teolla saatiin kerätyksi yli 290 000 litraa kierrätettyä paistoöljyä, joka muunnettiin sitten biodieseliksi. Myös muut kierrätysaloitteet ovat olleet yhtä onnistuneita:

- **95 prosenttia asiakkaiden toimipisteistä kierrättää pahvia**
- **86 prosenttia asiakkaiden toimipisteistä kierrättää paperia**
- **81 prosenttia asiakkaiden toimipisteistä kierrättää alumiinia** ³

Muovit ja paperit lukuina

- Ellen MacArthur -sätiö ennakoi, että vuoteen 2050 mennessä valtamerissä on muovia enemmän kuin kalaa.⁴
- 89 prosenttia valtamerien muovista on kertakäyttötuotteita, kuten muovipillejä, -pusseja ja kertakäyttöaterimia.⁵
- Vuosittain maailmassa valmistetaan puoli biljoonaa kertakäyttökuppia; se on yli 70 kertakäyttökuppia henkilöä kohti.⁶
- Pelkästään Yhdysvalloissa käytetään yli 500 miljoonaa muovipilliä joka päivä. Pillimäärän voisi kiertää maapallon ympäri 2,5 kertaa.⁷



Viisi vinkkiä kestävyuden parantamiseen

Jokainen voi löytää paperi- ja pakkausjalanjäljen pienentämistapoja. Pienet muutokset päivittäisissä rutiineissa voivat tehdä ravintolasta kestävämmän – yksi pakkaus, yksi paperi, yksi lautasliina kerrallaan.

Olemme koonneet avuksesi viisi parasta vinkkiä.



1

Vaihda kestäviin vaihtoehtoihin

Vaihda ympäristömerkeillä ja kolmannen osapuolen sertifikaateilla merkittyihin pakkaus- ja paperituotteisiin ja sijoita älykkäämpiin, vähemmän jätettä muodostaviin tuotteisiin.



2

Sijoita kierrätys-pisteisiin

Asenna kierrätystä helpottavia kierrätyspisteitä sekä henkilöstölle että asiakkaille.



3

Vähennä kertakäyttöä vähitellen

Tunnista kertakäyttötuotteet, joiden käyttö voidaan lopettaa vähitellen, esimerkiksi pillit ja paperikupit, ja kehoita asiakkaita tuomaan omat kuppinsa tarjoamalla alennuspalkkioita.



4

Kouluta henkilöstösi noudattamaan kestäviä käytäntöjä

Kerro työntekijöille kestävien käytäntöjen tärkeydestä ja anna heidän tuntea olevansa osa positiivista muutosta.



5

Tee vähemmän käyttämisestä helppoa

Yksi kerrallaan -ratkaisut voivat olla avuksi sekä henkilöstön että asiakkaiden paperin ja lautasliinojen käytön vähentämisessä – sinä säästät rahaa ja suojelet samalla maapalloa.

Vähemmän on enemmän

Älykkäät Tork-ratkaisut ovat apunasi kestävässä kehityksessä tiellä

Vähentää
kulutusta

Pienentää
hiilijalanjälkeä

Vähentää
jätettä

Tork Xpressnap®

on yhden lautasliinan kerrallaan annosteleva, pöydälle sijoitettava annostelija, ihanteellinen itsepalveluravintoloihin.

Vähentää
kulutusta
vähintään
25 %⁸

Tork PaperCircle®

on ainutlaatuinen kierrätyspalvelu ja maailman ensimmäinen järjestelmä, joka pienentää paperisten käsipyyhkeiden ympäristöjalanjälkeä. (Tietyissä EU-maissa)

40 %
pienempi
hiilijalanjälki⁹

20 %
vähemmän
jätettä⁹

Tork Reflex™

on ihanteellinen käsienkuivaus- ja pintojenpyyhintäratkaisu ammattimaisiin ympäristöihin. Arkki kerrallaan -annostelu hillitsee paperin kulutusta. Saatavilla vain EU:ssa

Vähentää
kulutusta
37 %¹⁰

Tork hylsytön

WC-paperi tuottaa vähemmän jätettä ja enemmän paperia. Kompakti rulla kestää jopa viisi kertaa pitempään kuin perinteiset WC-paperirullat.

11 %
pienempi
hiilijalanjälki¹¹

88 %
vähemmän
jätettä¹²

Tork on sitoutunut luomaan kestävämpää elämää kodin ulkopuolelle. Autamme sinua tuottamaan kestäviä ratkaisuja liiketoiminnassasi ja täyttämään näin asiakkaiden ja kuluttajien tarpeet ja vaatimukset. Lue lisää osoitteesta www.tork.fi.



Lähteet

1. JWT - The New Sustainability: Regeneration, 2018 (kuluttajat Isossa-Britanniassa, Yhdysvalloissa, Australiassa ja Kiinassa)
2. Lue lisää osoitteista <https://www.channelnewsasia.com/news/singapore/reduce-disposables-single-use-plastics-nea-campaign-11608190>
3. <https://www.3blmedia.com/News/Sodexo-Harnesses-Reach-Its-Supply-Chain-Influence-Reductions-Water-Use-and-Waste-Landfill>
4. <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/publications/the-new-plastics-economy-rethinking-the-future-of-plastics-catalysing-action>
5. <https://www.unenvironment.org/news-and-stories/story/single-use-plastic-has-reached-worlds-deepest-ocean-trench>
6. <https://ecoffeecup.eco/about-us/nine-alarming-facts-about-single-use-cups/>
7. <https://www.strawlessnewport.org/>
8. Perinteisiin lautasliina-annostelijoihin verrattuna.
9. Essity Torkin vuonna 2017 suorittaman ja IVL:n, Ruotsin ympäristötutkimusinstituutti Ltd:n vahvistaman elinkaariarvioinnin (LCA) tulokset. Arvioinnissa on otettu huomioon vältetyt prosessit.
10. Verrattuna Tork vetopyyhejärjestelmään.
11. Vain EU. Elinkaariarvioinnin (LCA) mukaan verrattaessa Tork Mid-Size hylsytöntä wc-paperia perinteiseen wc-paperiin hiilijalanjälki pieneni 11 prosentilla tuotteen koko elinkaaren aikana käytettäessä Tork Mid-Size hylsytöntä wc-paperia.
12. Vertailussa Tork hylsytömän ja perinteisen wc-paperin tuottama keskimääräinen jätemäärä 1 300 työntekijän toimistorakennuksessa.



Think ahead.

www.tork.fi

