

Reach for the Stars

Afhalen opnieuw
gedefinieerd



Think ahead.

Afhalen opnieuw gedefinieerd

Foodservice als geheel is sterk achteruitgegaan als gevolg van de COVID-19 pandemie. Er zijn echter twee gebieden die een groei hebben gezien: bezorgen en afhalen. Onderzoek heeft aangetoond dat dit nieuwe consumentengedrag zal blijven.

We hebben de meest recente onderzoeken verzameld, samen met 'best practices' van restaurants over de hele wereld, om u te helpen uw afhaal aanbod opnieuw te definiëren en om te gaan met het nieuwe normaal.

25% van de door finedininglovers.com ondervraagden in het VK, Frankrijk en Italië zeggen dat ze meer gebruik hebben gemaakt van bezorg- en afhaaldiensten dan vóór de pandemie en dat ze dat ook zullen blijven doen als alles weer normaal wordt.

Drie belangrijke manieren om afhalen opnieuw te definiëren



Breid uw afhaal aanbod uit en zorg voor meer variatie

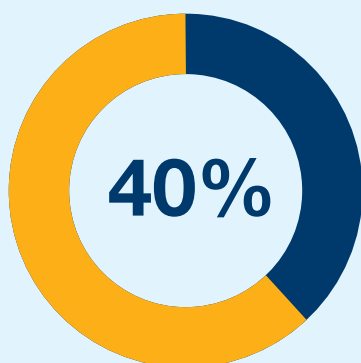


Scheid uw afhaalpunt

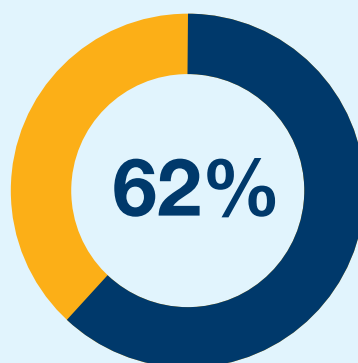


Stel uw gasten gerust door middel van communicatie

Voorkeuren van nieuwe consumenten veranderen de foodservice



Meer dan 40% van consumenten in de VS zal waarschijnlijk naar de drive-through gaan, afhalen of laten bezorgen, zelfs als 'dine-in' is toegestaan*



62% van operators heeft aangewezen afhaalruimtes of zijn van plan deze te implementeren vanwege de herconfiguratie-inspanningen*

* Volgens een onderzoek dat in mei 2020 is uitgevoerd door Technomic uit Chicago, een wereldwijd onderzoeksbureau voor foodservice



Breid uw afhaalaanbod uit en zorg voor meer variatie

Als gevolg van richtlijnen voor sociale onthouding, veranderen de voedselvoorkeuren en -behoeften van consumenten – vaak richting veiligere en gezondere opties.* Dit biedt een geweldige kans om nieuwe gasten aan te trekken en oude te behouden. Als u nog geen afhaalservices aanbiedt, is dit misschien het perfecte moment om dit te doen en te genieten van nieuwe inkomstenstromen.

Probeer op korte termijn voor een meer benaderbare, betaalbare en snellere klantervaring te gaan door menu's aan te bieden voor afhalen of bezorgen die:

- eenvoudiger,
- gezonder,
- en gemakkelijker te dragen zijn.

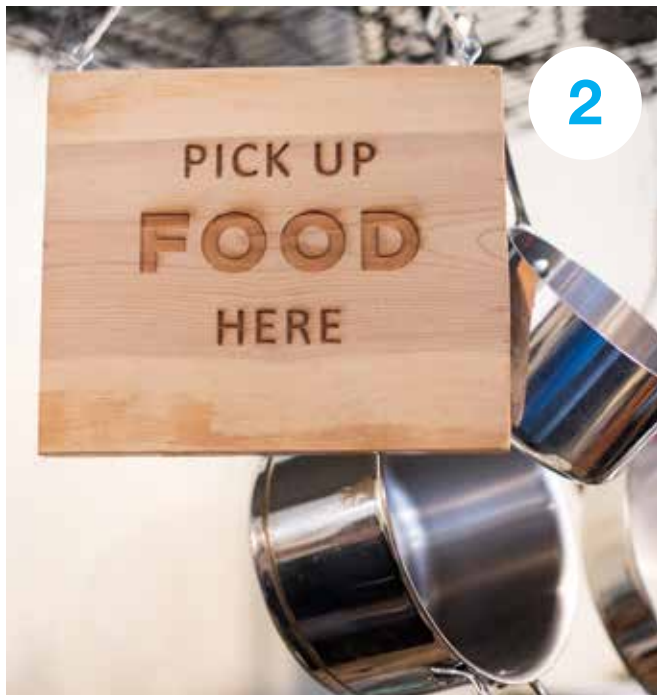
Probeer verder te denken dan wat er van u verwacht wordt:

- Timothy O'Toole's Pub in Chicago maakt zelfgemaakte maaltijdpakketten die ze bezorgen – genaamd 'makeaway' – en wil essentiële dingen toevoegen, zoals verpakt brood en toiletpapier.
- Erba Brusca in Milaan biedt royale maaltijdpakketten met lokaal geproduceerde gerechten met veel groenten.

Over het algemeen: beoordeel uw situatie, probeer nieuwe dingen uit en zorg ervoor dat u mensen erover vertelt door uw updates goed te communiceren.

*Bron: FMCG Gurus Sustainability Survey, april 2020





Scheid uw afhaalpunt

Naarmate afhalen populairder wordt, moeten restaurants een snellere en veiligere ervaring bieden die contact en zorgen beperkt om het vertrouwen van de consument te vergroten.

Overweeg om uw eetruimte volledig te scheiden van uw ophaal-/afhaalruimte om drukte in gemeenschappelijke ruimtes te voorkomen. Dit kan ook meer modulaire keukenruimtes betekenen die niet alleen de flexibiliteit bieden om een nieuwe productielijn op te zetten voor een kleiner menu voor een snellere vraag, maar ook om het risico op kruisbesmetting te verminderen.

Stel uw gasten gerust door middel van communicatie

Laat uw gasten en personeel zien en vertel over de stappen die u neemt om een veilige en hygiënische ervaring te bieden. Communiceer uw nieuwe aanbod en de stappen die klanten kunnen nemen om te helpen.

Praat met uw personeel over ophaal- en bezorgprotocollen en de rol die elk van hen zal spelen. Vertel het keukenpersoneel hoe ze bestellingen zullen ontvangen en klaarmaken. Zorg ervoor dat uw personeel front of house weet hoe ze veilig met eten om moeten gaan. Neem de tijd om iedereen aan boord te krijgen en hen enthousiast te maken om mee te helpen, om zo een vlotte werking vanaf het begin te garanderen.

Communiceer de veranderingen die van invloed zijn op uw restaurant op proactieve wijze. Dit helpt uw gasten bij het plannen en voorbereiden, en bij het beslissen wat goed voor hen is. Bijvoorbeeld: de McDonalds in Arnhem, Nederland, heeft grote cirkelmarkeringen geplaatst op een afstand van 1,5 meter waar klanten buiten op kunnen wachten, en borden die de gasten eraan herinneren "op een veilige afstand te glimlachen". Een andere algemeen aanbevolen manier om klanten gerust te stellen door middel van expliciete communicatie is om afhaalverpakkingen te verzegelen.



Drie eenvoudige tips



Breid uw aanbod uit door vereenvoudigde, gezondere en gemakkelijk mee te nemen menu's te introduceren



Scheid uw eetruimte van uw ophaal-/afhaalruimte



Stel uw gasten gerust door met ze te communiceren en gebruik bijvoorbeeld zegels voorzien van uw merk om aan uw gasten te laten zien dat u ze veilig houdt