Paranna asiakasarvioinneja

Turvallisemman ravintolakokemuksen suunnittelu

TORK
Think ahead.

Turvallisemman ravintolakokemuksen suunnittelu

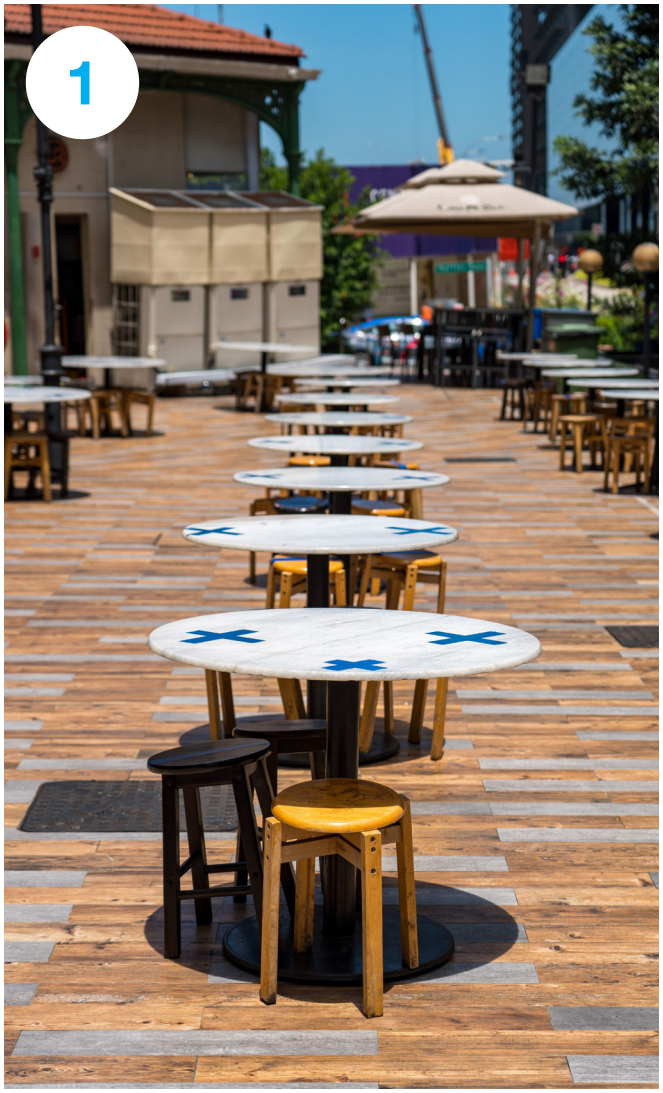
Nykyinen pandemia on vaikuttanut merkittävästi ravintoloihin ympäri maailman. Silti monet alalla uskovat ravintoloiden olevan olennainen osa yhteisöllisyyttä, iloa ja yhteyttä ja että ne kyllä toipuvat. Mutta nykyisessä normaalissa sinun kaltaisesi ravitsemusalan ammattilaisten on taisteltava ruuan ystävien luottamuksen ja uskollisuuden palauttamiseksi. Siksi sinun kannattaa ehkä uusia ravintolasi sisustus ja ruokalista, jotta ne sopisivat yhteen asiakkaiden uusien tottumusten ja mieltymysten kanssa ja noudattaisivat uusia määräyksiä – ja jotta voisit hyödyntää uusinta teknologiaa. Jospa emme pitäisikään tätä pandemiaa takaiskuna vaan ennemminkin mahdollisuutena luoda uusi normaali ja edistää turvallisia tapoja kokoontua yhteen aterian äärelle?

Kolme tapaa suunnitella turvallisempi ravintola

Ideoi ympäristö uudelleen turvallisuutta silmällä pitäen

Edistä turvallisuutta viestinnällä ja hygieniatuotteiden sijoittelulla

Siirry ruokalistojen ja maksamisen digitaaliaikaan



Ideoi ympäristö uudelleen turvallisuutta silmällä pitäen

Kuluttajien mieltymysten muuttuessa ja määräysten tiukentuessa on tärkeää, että muokkaat ravintolakokemusta siten, että ihmisillä on mahdollisuus tavata toisiaan turvalliseksi kokemallaan tavalla.

Ravintolapöydät on sijoitettava uuteen järjestykseen turvastandardien toteuttamiseksi. Eräs tapa on pyrkiä suurempaan yksityisyyteen, mikä edistää sekä turvallisuuden- että yhteydentunnetta.

Tosielämän esimerkkejä:

- Philadelphian Fitler Club on luonut värikoodatun viestintäjärjestelmän, jossa kerrotaan jäsenille klubin kunkin alueen senhetkinen jäsentiheys. Tämä uusi tapa käyttää kansainvälisesti tunnettua, liikennevaloista tuttua värikieltä auttaa jäseniä siirtymään helposti eri alueille ja pysymään turvassa.

Muita ideoita kokeiltavaksi:

- Jaa suuret huoneet pienempiin osiin ja varmista fyysistä etäisyyttä tuova istumajärjestys täyttämällä tuoleja erilaisilla hahmoilla – esimerkiksi pehmonalleilla, mallinukeilla jne.

- Kun nykyinen trendi on pleksien käyttäminen erottelijana pöytien välissä, hyvä pitkäaikainen strategia on sijoittaa pysyviä tilanjakajia pöytien väliin tuomaan turvallisuutta ja yksityisyyttä.

Edistä turvallisuutta viestinnällä ja hygieniatuotteiden sijoittelulla

Asiakkaiden luottamuksen lisäämiseksi kannattaa varmistaa, että kerrot selkeästi käyttämistäsi turvatoimista.

Ravintolat ovat vastanneet lisääntyneisiin hygieniaodotuksiin sekä toiminnallisesti että viestimällä. Hygienia- ja puhdistustuotteiden saatavuuden parantaminen ja näkyvyys on tässä olennaisen tärkeää.

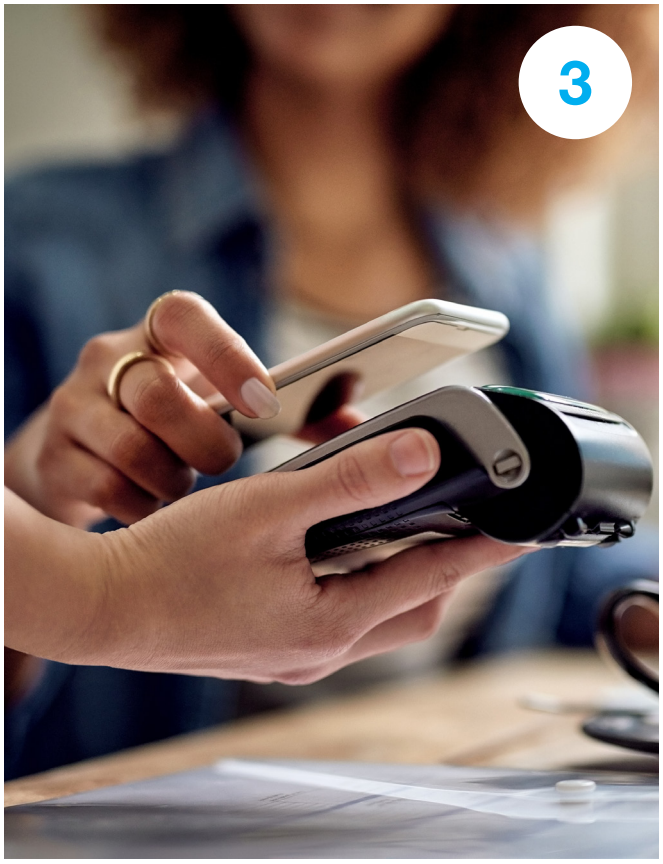
Toimi näin:

- Sijoita puhdistusliinoja ja desinfiointiainetta pöytiin, palvelutiskeille, yhteisiin tiloihin ja sisään- ja uloskäynneille.

- Tai siirry askelta pidemmälle keksimällä luovia tapoja tarjota hygieniatuotteita myyntiin, kuten River City Eatery Windomissa (Yhdysvallat): ravintola valmistaa omaa käsiendesinfiointiainettaan pieniin 4 unssin grillikastikepulloihin, jotka ovat heidän savustetun lihavalikoimansa teeman mukaisia.

Asiakkaat arvostavat myös parempaa läpinäkyvyyttä. Vakuuta heidät

- sijoittamalla näkyville kylttejä, joissa kerrotaan turvatoimista, kuten turvallisen etäisyyden pitämisestä, hygieniatuotteiden saatavuudesta ja sijainnista, pöytien nykyisestä desinfiointitilanteesta sekä noutopisteiden ja saniteettitilojen sijainnista.



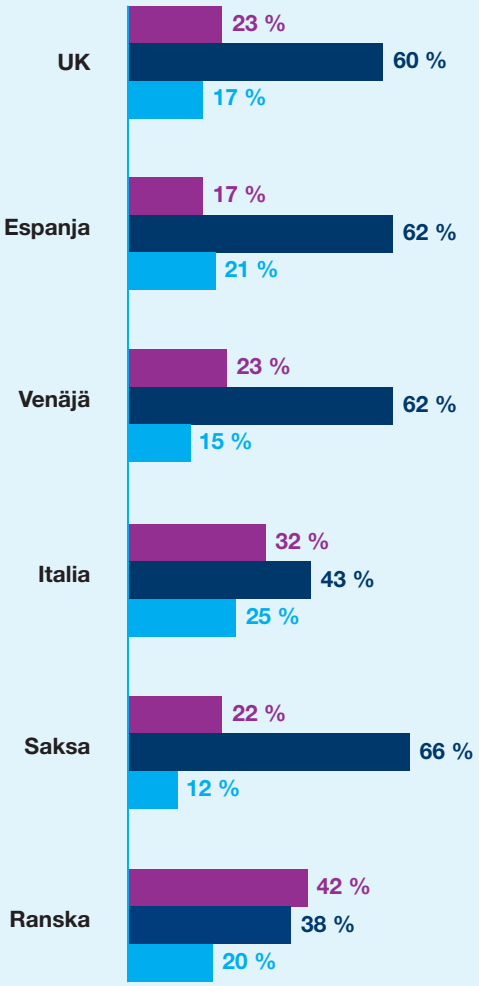
Siirry ruokalistojen ja maksamisen digitaaliaikaan

Tässä pandemiatilanteessa nykyaikainen kuluttaja odottaa, että teknologiaa integroidaan mahdollisuuksien mukaan saatavuuden parantamiseksi tai riskien vähentämiseksi. Kun asiakkaat ovat tottuneet käyttämään digitaalisia yhteyksiä, he haluavat tai jopa vaativat modernia teknologiaa myös ravintolassa käydessään.

Kosketuksen minimoivat ratkaisut, kuten maksaminen ilman kontaktia, mobiilitilaussovellukset, käsin koskematta toimivat käsien desinfiointipisteet ja WC:n huuhtelu muuttuvat väistämättä välttämättömyydeksi. Hygienian ja turvallisuuden lisääminen on mahdollista asiakaspalvelun jokaisessa vaiheessa. Joissakin ravintoloissa on esimerkiksi korvattu ruokalistat painattamalla ne tabletteihin tai QR-koodeilla, joiden linkin kautta pääsee verkkopohjaiseen ruokalistaan.

Maiden välinen kotiinkuljetus-vertailu

Ranskassa ja Italiassa on eniten kuluttajia, jotka voisivat kokeilla ruuan kotiinkuljetusta ensimmäistä kertaa.



- Ensimmäistä kertaa
- Yhtä paljon kuin ennen
- Enemmän nykyään

Lähde: NPD Group/ COVID-19 Ravitsemusalan mielipidetutkimus, Eurooppa, maaliskuu 2020

Kolme yksinkertaista vinkkiä

Ideoi ympäristö uudelleen turvallisuutta silmällä pitäen ja tavoittele ympäristöä, joka tukee turvallisuutta ja yhteenkuuluvuutta ja jaa suuret huoneet pienempiin osiin taataksesi fyysisen etäisyyden pöytien välillä

Sijoita esille turvatoimia edistäviä kylttejä ja varmista, että hygieniatuotteet ovat paremmin saatavilla ja näkyvillä

Ota käyttöön kontaktit minimoivia ratkaisuja tarjoamalla vaihtoehtoisia tapoja ruokalistan lukemiseen, ruuan tilaamiseen ja maksamiseen

www.tork.fi/asiakaskokemus

TORK

Think ahead.