Paranna asiakasarviointeja

Noutoruuan uusi määritelmä

TORK
Think ahead.

Noutoruuan uusi määritelmä

Koko ravintola-alalla on koettu taantumaa COVID-19-pandemian takia. Kahdella alueella toiminta on kuitenkin lisääntynyt: kotiin toimituksissa ja noutoruokapalvelussa. Tutkimusten mukaan tämä kuluttajien uusi käyttäytyminen jää pysyväksi.

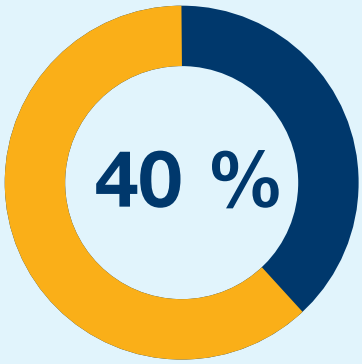
Olemme koonneet yhteen uusimmat tutkimukset ja ravintoloiden parhaat käytännöt eri puolilta maailmaa avuksesi, kun määrittelet noutoruokavalikoimasi uudelleen toimiessasi tässä uudessa normaalissa.

25 % finedininglovers.com-sivuston kyselyyn Isossa-Britanniassa, Ranskassa ja Italiassa vastanneista kertoi käyttäneensä toimitus- ja noutopalveluita enemmän kuin ennen pandemiaa ja jatkavansa tätä tilanteen palatessa normaaliksi.

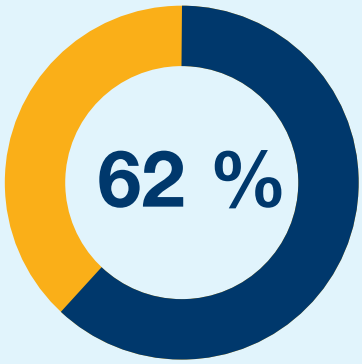
Kolme tärkeintä tapaa määritellä noutoruoka uudelleen

- **Laajenna ja monipuolista noutoruokavalikoimaasi**
- **Erota noutopiste muusta tilasta**
- **Vakuuta asiakkaasi viestinnällä**

Kuluttajien uudet mieltymykset muuttavat ravintola-alaa

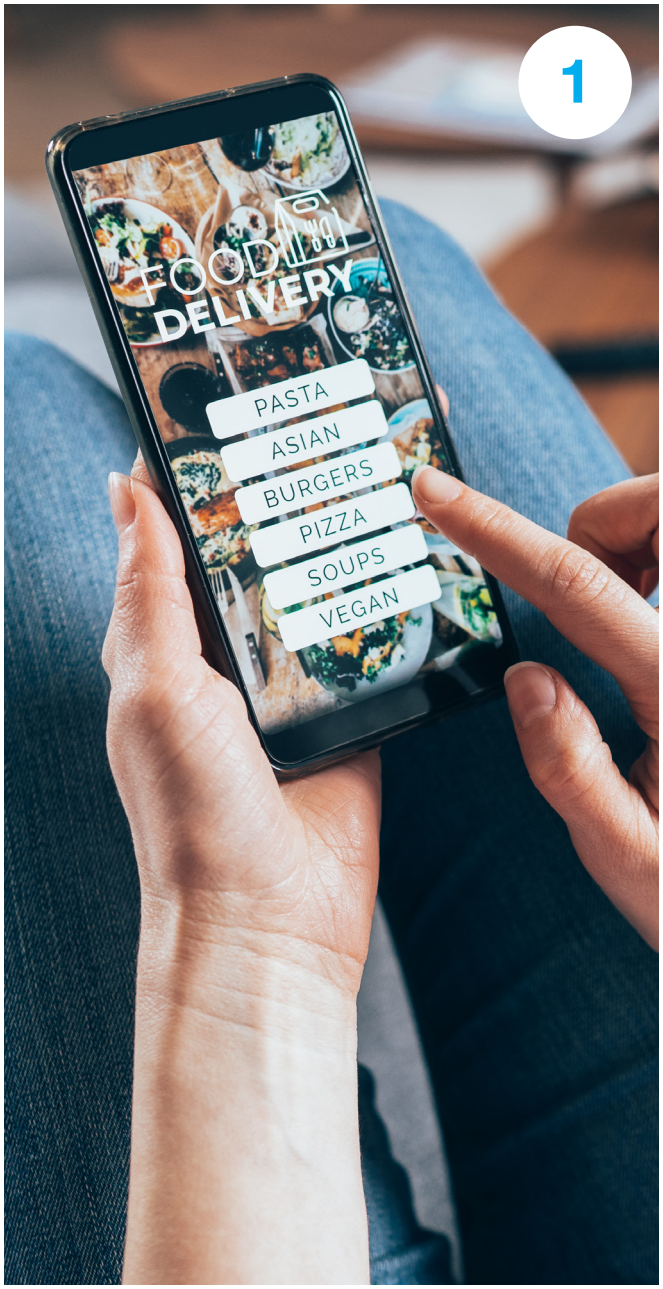


Yli 40 % yhdysvaltalaisista kuluttajista aikoo todennäköisesti käydä autokaistalla, hakea noutoruokaa tai käyttää toimituspalvelua myös sitten, kun ravintolassa ruokailu on sallittua*



62 % toimijoista suunnittelee erityisesti noutoruualle varattujen alueiden käyttöönottoa tilojen uudelleensuunnittelun takia*

* Chicagossa sijaitsevan Technomicin, maailmanlaajuisen ravitsemusalan tutkimusyrityksen toukokuussa 2020 suorittaman tutkimuksen mukaan



Laajenna ja monipuolista noutoruokavalikoimaasi

Sosiaalista etäisyyttä koskevien ohjeiden takia kuluttajien ruokailua koskevat mieltymykset ja tarpeet muuttuvat – usein kohti turvallisempia ja terveellisempiä vaihtoehtoja.* Tässä piilee upea mahdollisuus houkutella uusia asiakkaita ja pitää entiset. Jos et vielä tarjoa noutoruokapalveluita, nyt voisi olla täydellinen aika siirtyä noutoruokaan ja nauttia uusista tulovirroista.

Pyri lyhytaikaisesti lähestyttävämpään, edullisempaan ja nopeampaan asiakaskokemukseen tarjoamalla ravintolasta tai sen autokaistalta noudettavaksi tai kotiin kuljetuksella aterioita, jotka ovat

- yksinkertaisia
- terveellisempiä
- helppoja ottaa mukaan.

Pyri ylittämään odotukset:

- Timothy O'Toolen pubi Chicagossa luo kotona valmistettavia ateriapakkauksia toimitettaviksi. He kutsuvat näitä nimityksellä "makeaway" ja aikovat lisätä pakkaukseen leivän ja wc-paperin kaltaisia välttämättömyystarvikkeita.

- Erba Brusca Milanossa tarjoaa runsaan kokoisia ateriapakkauksia, jotka sisältävät lähiruokaa ja kasvispohjaisia aterioita.

Kaiken kaikkiaan: arvioi tilanteesi, kokeile jotain uutta ja muista kertoa tekemisistäsi kaikille viestimällä uudistuksistasi.

* Lähde: FMCG Gurus, kestävyystutkimus, huhtikuu 2020

2

Erota noutopiste muusta tilasta

Noutoruuan suosion noustessa ravintoloiden on tarjottava kuluttajien luottamuksen lisäämiseksi sujuvampi ja turvallisempi kokemus, jossa kontakteja ja huolenaiheita on vähemmän.

Harkitse ruokailutilan erottamista kokonaan noutopisteestä ruuhkan välttämiseksi yhteisalueilla. Tämä saattaa tarkoittaa myös modulaarisempaa keittiötilaa, joka paitsi mahdollistaa uuden tuotantolinjan perustamisen suppeammalle ruokalistalle nopeaan kysyntään myös vähentää ristikontaminaatioriskiä.

Vakuuta asiakkaasi viestinnällä

Näytä ja kerro asiakkaillesi ja henkilöstöllesi, mitä teet turvallisen ja hygieenisen kokemuksen tarjoamiseksi. Kerro uudesta tarjonnasta ja siitä, mitä asiakkaat voivat tehdä määräysten noudattamiseksi.

Keskustele henkilöstön kanssa nouto- ja toimitusprotokollista ja jokaisen yksittäisestä roolista. Kerro keittiöhenkilökunnalle, miten he saavat ja valmistavat tilaukset. Varmista, että salihenkilökunta tietää, miten ruokaa käsitellään turvallisesti. Varmista sujuva toiminta alusta alkaen panostamalla siihen, että jokainen tietää varmasti oman tehtävänsä, ja luomalla innostusta.

Kerro ennakoiden ravintolaasi vaikuttavista muutoksista. Näin asiakkaasi voivat suunnitella ja valmistautua – ja päättää, mikä heille sopii. Esimerkiksi McDonalds Arnhemissä, Alankomaissa, on sijoittanut pihalleen jättimäisiä ympyröitä vajaan kahden metrin päähän toisistaan. Asiakkaat odottavat näissä ympyröissä, ja tämä muistuttaa heitä ”hymyilemään turvallisen etäisyyden päässä”. Toinen laajalti suositeltu käytäntö asiakkaiden vakuuttamiseksi selkeän viestinnän kautta on sulkea mukaan otettavat pussit asiattomalta käsittelyltä suojaavin bränditarroin.

3

Kolme yksinkertaista vinkkiä

Laajenna valikoimaa yksinkertaistetuilla, terveellisemmillä ja helposti mukaan otettavilla ruokalistoilla

Erota ruokailutila noutopisteestä

Vakuuta asiakkaat viestinnällä ja ota käyttöön esimerkiksi asiattomalta käsittelyltä suojaavat bränditarrat osoittaaksesi, että pyrit pitämään asiakkaasi turvassa

www.tork.fi/asiakaskokemus

Think ahead.