

Het digitale restaurant



De keuze om een restaurant te openen komt meestal voort uit een passie voor lekker eten en drinken, voor de culinaire beleving. Maar zoals je weet, betekent het runnen van een restaurant in de realiteit vooral hard werk, lage winstmarges en een bikkelharte concurrentie. En de nieuwe generaties klanten doen er nog een schepje bovenop. Zij zijn 24/7 met elkaar en het internet verbonden en zien technologie als de spil van hun levensstijl. Voor hen is het internet niet alleen een tool; het is hun thuis. Deze doelgroep neger je dus beter niet, want voor je het weet vormt ze het leeuwendeel van je klantenbestand.

Natuurlijk is de essentie van het restaurant niet veranderd en zal dat ook niet gebeuren. Het draait nog steeds om heerlijk eten en een goede service en sfeer. Maar je gasten hebben inmiddels nieuwe en extra verwachtingen. Ze vinden gemak, persoonlijke service en vlotheid even belangrijk als lekker eten. Ze willen niet luisteren naar jouw dagmenu – ze willen dat jij luistert naar dat van hun.

Een aanpassing zoals het aannemen van online reserveringen is wellicht al voldoende, maar je kunt ook een stap verder gaan zoals je klanten uitgebreid verwelkomen, hen persoonlijk advies geven, en hen digitaal laten bestellen en betalen. De technologische vooruitgang, van data-verzameling tot digitale tools, biedt nieuwe manieren om met je klanten in verbinding te staan.

Welke digitale aanpassingen je uiteindelijk zult moeten maken, hangt af van het type restaurant en van welke opties jij en je klanten het meeste profiteren. Én van de mate waarin je openstaat voor verandering. Maar één ding mag je zeker weten: digitalisering brengt een wereld aan mogelijke voordelen met zich mee.

Happy Reading
Your friends at Trivc

1. Klanten aantrekken

2. De klantenbeleving

3. De keuken

4. Jouw bedrijf

1.

Klanten aanpakken

1

Klanten aantrekken

De digitale deur

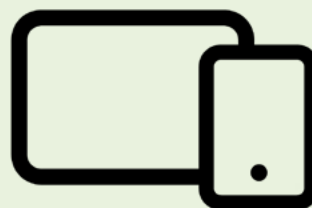
Een groep vrienden bespreekt wat ze zullen gaan eten. Een van hen stelt voor dat ze iets afhalen in de buurt en bij haar thuis eten. Een ander stelt zijn favoriete restaurant voor. Een derde vriendin gebruikt haar telefoon om recensies op een aantal websites te bekijken. Ze kiezen een restaurant dat naar ieders smaak is en reserveren een tafel aan het raam. Terwijl ze op weg zijn met de taxi, bestellen ze alvast hun gerechten en laten ze het restaurant weten met welke allergieën het rekening moet houden.

Ze willen misschien wel tijd samen doorbrengen, maar dat betekent niet dat ze op je personeel willen wachten of in een wachtrij aan de telefoon willen hangen om een tafel te reserveren. En jouw toplocatie zegt hun waarschijnlijk minder dan de online aanbevelingen van duizenden gasten die hen voor gingen. Locatie was ooit misschien de topprioriteit, maar door te digitaliseren kun je jezelf veel vastgoedkosten besparen.

Restaurantbezoekers aantrekken is nog steeds grotendeels afhankelijk van mond-tot-mondreclame. Maar, laten we eerlijk zijn, **mond-tot-mondreclame verspreidt zich niet langer van persoon tot persoon, maar ook via en tussen netwerken op social media.** Externe apps zoals TheFork en Tripadvisor vertegenwoordigen jaarlijks miljoenen bezoekers en recensies. En een hoop potentiële klanten doen daar hun voordeel mee.



Mond-tot-mond
verspreidt zich
door sociale
media



Dankzij recensiewebsites, sociale netwerken en mobiele applicaties kunnen alle soorten horecabedrijven deel uitmaken van de levensstijl van de consument. Deze platformen bieden je nieuwe manieren om met je klanten in verbinding te staan – zelfs nog voordat ze je zaak binnenkomen – of je nu een bakkerij, café, restaurant of bar runt.

De bezorging van voedsel is toegenomen met 7%

In de horecasector draait het rond één ding: de klant geven wat hij wil, wanneer hij het wil en waar hij het wil. Vandaag nog meer dan ooit. Je klanten willen misschien liever niet uit eten gaan, en hun eten graag afhalen of thuis laten bezorgen. Bezorgdiensten zijn de laatste vijf jaar wereldwijd met 7% procent toegenomen en hebben impact op elke horecazaak. Dit vertaalt zich in opportuniteiten wat betreft afhaalmaaltijden, bezorging, en bezorgdiensten door externe partijen.



Wat wij aanbieden

Trivec biedt een grote reeks producten die de klantenbeleving verbeteren, waaronder externe integraties in apps waarmee mensen je bedrijf sneller vinden.

Het kassasysteem van Trivec is gebaseerd op een flexibele API, waardoor je het gemakkelijk kunt integreren met verschillende externe bedrijven die bezorgdiensten leveren én waardoor je op nieuwe, innovatieve manieren in verbinding staat met de klant.

Jouw volgende stappen

Communiceer met je klanten. Wees aanwezig op social media en beantwoord hun feedback en vragen. Dit is voor iedereen even belangrijk, of je nu een snackbar of een restaurant runt. Volgens een onderzoek van Deloitte uit 2016 zegt **84% van de klanten een restaurant nog eens te willen bezoeken als hun feedback direct door het restaurant zelf wordt beantwoord.**

Bouw aan je eigen digitale aanwezigheid. Voor een café betekent dat misschien investeren in een gebruiksvriendelijke website of app met een gedetailleerd menu of jezelf beschikbaar maken voor externe websites zoals TheFork en Tripadvisor. Een restaurant kan ook investeren in de diensten van een externe operator voor reserveringen, bestellingen, afhaal- of bezorgingsdiensten.

2.

De klanten- beleving

2. De klantenbeleving

Op het menu vandaag

Niemand weet precies op welke manier de digitalisering en technologische innovatie de horecasector zullen veranderen. Maar één ding is zeker – de status quo is allang van zijn voetstuk getikt, en uit het raam van een voorbijrijdende foodtruck gegoid.

We leven niet langer in een tijd waarin klanten verwachten dat ze bij een restaurant moeten wachten om een tafel te krijgen, wachten om drankjes te bestellen, wachten op het menu, wachten ... ach, je snapt het inmiddels wel, zelfs tot aan het punt dat ze moeten wachten op de rekening zodat ze

kunnen vertrekken. Er zijn momenteel veel oplossingen beschikbaar die deze negatieve klantenbeleving kunnen helpen inperken.

Online
reserveren
was nog maar
het begin

Online reserveren was nog maar het begin. Er is een brede waaier aan digitale oplossingen die snel voet aan de grond krijgen. In het ene restaurant begroet een bediende je bij je naam, klaar om je bestelling op te nemen met een tablet die verbonden is met zowel de keuken als het kassasysteem.

Een ander restaurant biedt misschien een wat vrijere aanpak, met pagers die klanten een seintje geven als hun gerecht klaar is om opgehaald te worden. Een fastfoodrestaurant plaatst misschien zelfbedieningsschermen bij de ingang, waar klanten hun bestelling kunnen ingeven, compleet met gepersonaliseerde opties. **Als je bij de bakker aankomt, liggen je broodwaren, die je betaald hebt met je telefoon, op je te wachten op de toonbank.**

En een foodtruck gebruikt een bestelapp waarbij je een klantenkaart met kortingen kunt inzetten.

>



Awareness-technologie en datagegevens bieden nog een andere manier om de klantenbeleving te vergroten: het helpt je personeel om gepersonaliseerde specials aan te bieden, allergenen te vermijden en de algemene dieetvoorkeuren van een klant te volgen. De keuzes van het vorige bezoek worden in het systeem opgeslagen en automatisch aangepast voor de volgende maaltijdsuggestie om de smaak, personalisering en klanttevredenheid te verhogen. Het systeem kan ook de favoriete tafel van de klant opslaan, de betaalmethode, en het thuisadres voor bezorging aan huis.

Wat wij aanbieden

De **zelfbedieningsschermen** van Trivec geven klanten de optie om zelfstandig hun bestelling in te geven. Deze schermen vormen een goede manier om extra inkomsten te genereren, maar bieden ook een plek waar je gemakkelijk met je gasten kunt communiceren over specials, aanbiedingen, etc.

Ons kassasysteem bevat **een klantenkaartmodule**, waardoor je de kans krijgt om een klantendatabase aan te leggen. Via het systeem kun je getrouwheidspunten verzamelen en deze linken aan (kortings)acties.

Onze **systemen voor barautomatisering** gaan van bier- en wijndispensers die verspilling tegengaan en de verkoop bijhouden, tot zelfbedieningsbars waar klanten hun eigen drankjes kunnen inschenken.

We bieden ook **systemen aan die klanten een seintje geven** als hun gerecht opgehaald kan worden, ofwel via een groot scherm ofwel via pagers.

Jouw volgende stappen



Denk na over het soort horecadienst dat jij levert vanuit het perspectief van de klant. Staat er altijd een lange rij rond lunchtijd? Komen veel van je afhaalklanten zelf hun eten ophalen? Heb je weleens zelfbediening overwogen? Of bezorging door een externe dienst?

Geef je klanten de optie om online te bestellen. Steeds meer klanten bestellen liever online, en onderzoek heeft aangetoond dat ze dan ook meer uitgeven.

Overweeg of je je klanten steeds wilt belonen met getrouwheidspunten en kortingen. Volgens een onderzoek van NDP Group gebruiken klanten restaurantapps om hun kortingen bij te houden, wat vervolgens weer leidt tot meer gebruik van de app. **De apps zijn voor klanten ook een effectieve manier om hun bestellingen aan te passen en de wachttijd te beperken.**



3.

De

keuken

3. De keuken

Achter de schermen

De meeste digitaliseringsprojecten zullen een positieve impact hebben op je restaurant, je personeel en je klanten. Sommige dingen hoeven je klanten niet te zien, zolang ze er maar baat bij hebben. Het enige wat zichtbaar moet zijn is dat ze perfect bediend worden. **Een kassasysteem dat alle stappen van tafelbeschikbaarheid tot afrekening integreert, heeft niet direct met de klant te maken, maar biedt wel een snellere, meer betrouwbare service.**

Met een digitaal systeem kan de bediende een mobiel apparaat gebruiken om aan tafel de bestelling op te nemen. Zodra de bestelling in het systeem is ingegeven, kan het personeel in de keuken en aan de bar deze meteen op hun scherm zien en beginnen met het klaarmaken van het eten of drinken nog voordat de bediende de tafel heeft verlaten. De informatie wordt tegelijkertijd aan het kassasysteem doorgegeven en maakt het gemakkelijker voor het personeel om achteraf de rekening op te delen, de klant foimogelijkheden te geven en de bon aan tafel af te drukken als de klant wil vertrekken.

Een dergelijk geïntegreerd systeem kan de klantenbeleving verbeteren, stress onder het personeel verminderen en je winst vergroten. Als het werk van je personeel gemakkelijker wordt gemaakt, zullen ze meer energie over hebben om je klanten gastvrij te behandelen. Het maakt ruimte vrij in de tijdsplanning van het personeel en helpt restaurants om zich meer te focussen op de sfeer, het menu en een uitmuntende service. Want daar kunnen ze het verschil maken.



Wat wij aanbieden

Met het uitgebreide en **gebruiksvriendelijke kassasysteem** van Trivec weet je zeker dat je kostbare tijd zult besparen, zowel in je restaurant als in je administratie. Het systeem bevat een **mobiele oplossing** voor het opnemen van bestellingen en betalingen, een **Kitchen Display-systeem** dat handgeschreven bestellingen vervangt, logistiek management zoals tafelbezetting, en gebundelde verkoopdata die naar een website worden gestuurd.

Dankzij onze samenwerking met meerdere lokale betaaldiensten kun je een **onbeperkt aantal betaalautomaten aan één kassasysteem koppelen**, en tegelijkertijd gebruiken zonder het systeem te blokkeren. Hierdoor kun je meerdere transacties tegelijkertijd voltooien.

Jouw volgende stappen

Hoe betalen jouw klanten voor de geleverde dienst? Van betaalmethodes (online, smartphone, kaartbetaling met mogelijkheid tot het delen van de rekening en fooi, etc.) tot geïntegreerde en gekoppelde uitchecksysteem, er zijn meerdere manieren om het afrekenen zowel voor de klant als voor jou gemakkelijker te maken.

Voor de kleinere zaken, zoals cafés of bars, kunnen pagers ervoor zorgen dat klanten een seintje krijgen als hun bestelling klaar is om opgehaald te worden, waardoor het niet langer nodig is om bestellingen om te roepen of van en naar tafels te rennen.

Welk kassasysteem past er bij jouw restaurant? De aanvankelijke investering levert op de lange termijn winst op, en biedt voordelen voor zowel personeel als klanten. Tafelbeheer, mobiele bestellingen en betalingen, keukenschermen, en inzicht in de cijfers kunnen jouw bedrijf veel voordeel bieden.

4.

**Jouw
bedrijf**

4. Jouw bedrijf

Een zaak runnen

Digitalisering is een cruciale volgende stap in de horecasector. Je hoeft daarbij niet te denken aan robots of drones die de menselijke interactie vervangen. Tenzij dat natuurlijk de richting is die je uit wilt gaan. Maar de zaken zullen achteruitgaan voor wie deze nieuwe oplossingen negeert. Digitalisering wordt dan misschien gedreven door de klant, uiteindelijk is het jouw zaak die kans maakt op de jackpot.

De technische oplossingen focussen op het directe effect op de klant, en het indirecte effect op jouw bedrijf. De meeste oplossingen bieden natuurlijk voordeel voor beide en gaan hand in hand. Awareness-technologie en datainzichten geven bijvoorbeeld aan wat je klanten willen, en helpen je vervolgens om aan hun wensen te voldoen. Een win-win.

Maar er zijn ook aspecten van digitalisering die alleen om de zakelijke kant van het verhaal draaien. **De mensen die in je restaurant zitten te eten hebben weinig belang bij een kassasysteem dat verkoop- en winststatistieken automatiseert. Maar jij, de eigenaar, hebt er juist heel veel aan.** Een dergelijk systeem integreren met het personeel, de boekhouding, budgettering en bevoorrading biedt veel voordelen voor je bedrijf. Het geeft je weer meer tijd om te doen wat je écht graag doet.

>



Digitalisering kan klantgericht zijn, maar uw bedrijf staat voor de kans of het winnen van de grote prijs

De dagelijkse logistieke handelingen die bij een restaurant komen kijken, verstoren vaak de focus die op de klanten of nieuwe opbrengstmogelijkheden zou moeten liggen. **Met slimme investeringen in digitale en geautomatiseerde systemen kun je je meer op je eigen keuzes gaan richten en minder op de routineklusjes.**

Wat wij aanbieden

Trivec is een one-stop-platform dat je een compleet overzicht biedt van al je zakelijke handelingen. Naast het feit dat het **geautomatiseerde inzichten levert**, kan het aangepast worden aan jouw bedrijf en gekoppeld worden met je **bestaande systemen, zoals je personeelsplanning, boekhouding en voorraadoverzichten**. Dankzij meerdere integraties in andere belangrijke systemen helpen wij je om je dagelijkse bedrijfsactiviteiten te stroomlijnen en te automatiseren.

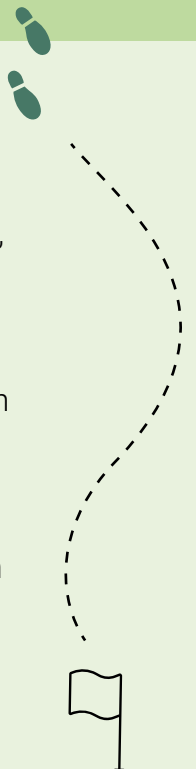
Onze **geautomatiseerde barsystemen** schenken afgemeten hoeveelheden bier en wijn, en gaan daarbij verspilling tegen. Daarnaast zijn ze geïntegreerd in ons kassasysteem, zodat je onmiddellijk informatie krijgt over de verkoop en de voorraad. Ook bieden we een **Automatic Bottle Control-systeem** aan dat ervoor zorgt dat sterke dranken altijd in de juiste hoeveelheden worden geschonken.

Jouw volgende stappen

Bekijk de systemen die je nu gebruikt voor bestellingen, personeel, inplannen, bevoorrading en boekhouding en bedenk of een compleet geïntegreerd systeem misschien iets voor jou is.

Probeer vast te stellen hoeveel tijd je ongeveer kwijt bent aan logistieke taken zoals tafelbeheer en personeelsplanning. Kijk of er een geautomatiseerde of digitale oplossing bestaat die je die tijd zou besparen.

Om in de huidige markt concurrerend te blijven, moeten restaurants investeren in oplossingen die de dagelijkse bedrijfsactiviteiten gemakkelijker maken, zowel online als in de keuken als op het vlak van administratie.



In een toch al zeer competitieve markt is er een mooie toekomst weggelegd voor de restaurants die de juiste technologische oplossingen vinden om kosten te besparen en tegelijkertijd de klanttevredenheid te vergroten. We hopen dat we je met deze informatie hebben geïnspireerd om de volgende stap te nemen in jouw digitaliseringsproces. We vertellen je hier graag meer over en tonen je graag op welke manier onze producten en diensten jou zouden kunnen helpen.

Je kunt ons bereiken via

info@trivec.be

+32 14 42 32 37

