

Сервіси та мобільні додатки у ресторанному бізнесі

Для забезпечення успішної цифрової трансформації адміністрація ресторану має можливість застосовувати такі цифрові рішення, як: веб-сайт закладу, адаптивний для мобільних пристроїв; сервіс для швидких відгуків (QR-коди); сервіс для бронювання столиків; сервіс для замовлення та адресної доставки їжі; кіоски самообслуговування; сервіс цифрового відстеження запасів; сервіс цифрового (інтерактивного) меню; сервіс виклику офіціанта; сервіс для кур'єрів. Всі ці сервіси та деякі інші цифрові рішення для ресторанного бізнесу можуть бути інтегровані в один зручний для адміністрації мобільний додаток.

Створення мобільного додатка для ресторану – це одна з головних складових успішної роботи всього бізнесу, незалежно від того, це маленька кав'ярня чи мережа модних кафе. Якісний мобільний додаток у підсумку буде виконувати важливі для будь-якого ресторанного бізнесу функції, серед яких:

- привертати увагу нових клієнтів;
- підтримувати зацікавленість діючої клієнтури;
- збільшувати прибутковість ресторанного бізнесу;
- ефективно і легко управляти одним закладом або мережею ресторанів.

Основні переваги використання мобільних додатків для ресторанів включають:

– спрощення процедури бронювання столиків і замовлення страв – все це можна зробити через смартфон по дорозі в ресторан. За цей час персонал закладу почне готувати замовлення, тому для його отримання клієнту не потрібно буде довго чекати;

– можливість реалізувати програму лояльності – постійні клієнти ресторану зможуть отримувати бонуси (знижки, ваучери, промокоди) за свої замовлення. Розмір цих бонусів може збільшуватися залежно від сукупних витрат людини в закладі, від тривалості відвідин ресторану;

– загальне підвищення рівня обслуговування та покращення репутації закладу, тому що задоволені клієнти – це найкраща реклама для ресторану;

– зниження витрат на залучення і утримання кожного гостя – якщо людина прийде в ресторан, залишиться задоволеною кухнею і обслуговуванням, завантажить мобільний додаток, то з великою долею ймовірності вона стане постійним клієнтом;

– можливість презентувати гостям меню і його поновлення, розповідати про актуальні акції і знижки, сезонні страви;

– спроможність швидко отримати зворотний зв'язок від клієнтів і відреагувати на нього – у результаті це дозволить правильно і, головне, своєчасно відреагувати на можливий негатив, щоб послабити чи навіть попередити його витік в соціальні медіа;

– збільшення середнього чеку кожного клієнта, який, наприклад, економлячи кошти на доставці замовлення за адресою, може покласти в кошик значно більше страв, ніж він би це зробив безпосередньо в ресторані.

Більшість мобільних додатків для ресторанів мають загалом дуже подібний функціонал. За їх допомогою клієнти в кілька кліків можуть переглянути інтерактивне меню, інколи навіть доступне акційне меню, замовити їжу з доставкою до місця знаходження клієнта, використати наявні ваучери чи промокоди для свого облікового запису, залишити відгук про рівень задоволеності сервісом ресторану, переглянути історію зроблених замовлень і, звичайно, оплатити замовлення в самому додатку. Разом із тим маємо відзначити, що такі специфічні функції, як бронювання столика та виклик офіціанта характерні, як правило, для традиційних ресторанів.

Ресторани, які правильно використовують мобільні сервіси, можуть за рахунок цього підвищити частоту замовлень, збільшити середній розмір замовлення, зміцнити лояльність до бренду та залучити нових клієнтів – все це сприятиме росту доходів ресторану. З іншого боку, у разі негативних фінансово-економічних показників діяльності закладу, зокрема шквалу дзвінків з обуреннями та скаргами оператора контакт-центру, спостерігатиметься суттєве зростання негативних відгуків клієнтів у модулі зворотного зв'язку в мобільному додатку.

Отже, сьогодні складно уявити діяльність ресторану без мобільного додатку, який спроможний підвищити ефективність основних бізнес-процесів. Використання мобільних додатків дає цілий ряд переваг, зокрема: можливість замовляти їжу чи бронювати столики, реалізувати програму лояльності, презентувати актуальне меню, швидко отримувати відгуки тощо. Технічно це можна реалізувати через окремі сервіси, але для зручності набагато краще об'єднати їх у повноцінні мобільні додатки.