



iButler

DE TOP 3 IRRITATIES

VAN ELKE AMBITIEUZE

HORECA ONDERNEMER

EN HOE JE ZE VOORGOD
KWIJTRAAKT!

iButler bestaat uit een team van professionals die er
aan streven om horecaondernemers klaar te stomen
voor de veeleisende moderne gasten met de
innovaties van de toekomst.

Over Jou

Je hebt één of meerdere horeca ondernemingen en wil geen omzet verliezen door geïrriteerde gasten. Je hebt het gevoel dat je veranderingen moet doorvoeren, maar weet niet waar je op moet focussen? Wat zijn de belangrijkste redenen waarom gasten niet altijd tevreden zijn en kun je hier zelf eigenlijk wel invloed op uitoefenen?

Het uitzoeken welke nieuwe ontwikkelingen in je branche belangrijk zijn is al een grote uitdaging op zich. Misschien heb je al van alles geprobeerd en vind je het spannend om te investeren zonder te weten of het wel rendement gaat opleveren. Wellicht denk je dat je onderneming nog niet klaar is voor nieuwe moderne hulpmiddelen. In dit e-book gaan we dieper in op de **TOP 3 irritaties van een horeca-ondernemer** en wat wij kunnen doen om je te helpen.

Top 3 Irritaties van gasten

🟡 **Bestelling duurt lang**

Irritatie van gasten over de traagheid van het bestellen en daardoor slechte reviews!

🟡 **Onderbezetting**

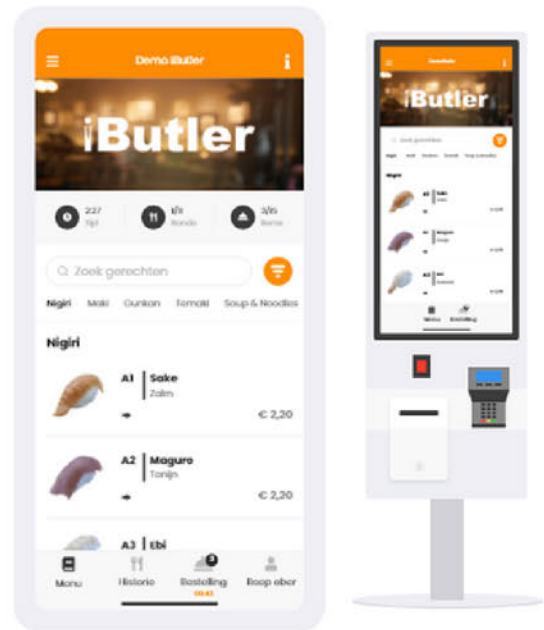
Een vol restaurant met verschillende afmeldingen van personeel voor die dag!

🟡 **Te weinig bestellingen**

Te weinig drankomzet door verkeerde bestellingen en gebrek aan alertheid van personeel!

iButler

iButler is een **innovatieve** onderneming met passie voor de horeca. We hebben **expertise** opgebouwd in de afgelopen jaren bij o.a. All-You-Can-Eat ondernemingen, terrassen en cafetaria. Onze **focus** ligt op het gebruikmaken van innovatieve methoden om het **bestelproces** en afhandeling te optimaliseren en verbeteren.



We weten dat een horeca ondernemer leeft voor zijn of haar gasten en ze een **optimale beleving** wil laten ervaren. Misschien wil je wel investeren in innovatieve oplossingen, maar **durf** je om begrijpelijk redenen nog niet een **eerste stap** te zetten. Ondanks dat, voel je echter dat hoe je het nu georganiseerd hebt **niet goed genoeg** is!

Je wilt niet alleen meer omzet maken, maar ook bereiken dat gasten **terugkeren**. Je wilt sterk in je schoenen staan als horeca onderneming en een **optimale ondersteuning** van je leverancier. Daarom bespreken we na deze pagina de **TOP 3 irritaties** waar je tegenaan loopt als horeca ondernemer en hoe je hier in **ondersteund kan worden**.



IRRITATIE 1

● Bestelling duurt lang

Irritaties over de Traagheid van het Bestelproces

Er is voor een gast niets meer vervelend dan dat je lang moet wachten voordat je kunt bestellen. We zien gasten **weglopen** bij een tafel als het te lang duurt voordat je iets kunt bestellen. Tevens houdt een traag proces een **tafel onnodig lang bezet**.

Je Bestelproces Versnellen

Je moet iets doen om het bestelproces te versnellen, maar hoe doe je dat?

Een traag bestelproces is de #1 irritatie van de gemiddelde horecagast.

Gasten willen behandeld worden als klant en hier gaat het niet alleen om gewoon te kunnen bestellen, maar om **aandacht** te krijgen. Dit is een normale menselijke behoefte en geeft irritatie bij 80% van de klanten waarbij bestellen **onnodig** lang duurt!

● Bestelproces

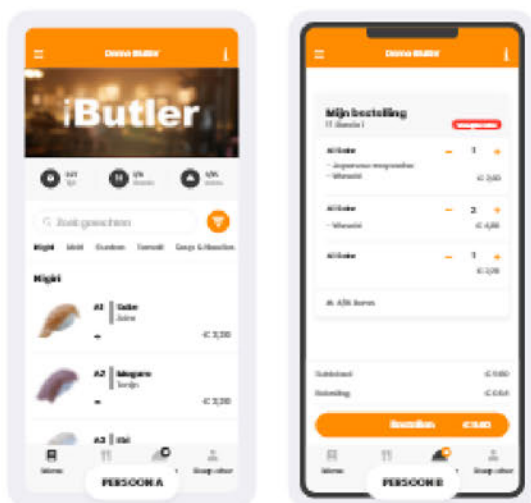
De horeca ondernemer heeft het bestelproces zo georganiseerd dat iedereen in de keten tevreden is: de **keuken**, de **bediening** en natuurlijk de **gast**. Dit is een continu **balanceren** tussen verwachtingen en eisen van alle drie.

● Gastervaring

Er zijn vier aspecten aan klantbeleving: **Gemak** van bestellen, de **tijdsbesparing** door een gestroomlijnd proces, de algemene beleving van **tevredenheid** en hoge **verwachtingen** dat snelheid van service normaal is, omdat er veel efficiënte en moderne tools beschikbaar zijn.

Snelheid Creëren

Jouw eigen besluitenlijst om snelheid te creëren in je bestelproces



Besluiten nemen is eenvoudig als je strategie helder is!

Wat kun je zelf doen om het proces te versnellen? Kijk eens naar de onderstaande To-Do lijst.

🕒 To-Do Lijst

- ✓ **Analyseer** of je gasten tevreden zijn over je bestelproces, en vraag ook door.
- ✓ Zet regelmatig gasttevredenheid enquêtes uit.
- ✓ Zoek de onderzoeken van Zomato en Hospitality Technology op het internet op en bestudeer hun adviezen!
- ✓ Vraag informatie van je branchevereniging.

Wat kan iButler voor je Betekenen om Irritatie te Voorkomen?

Maak gebruik van een gratis adviesgesprek met onze adviseurs om te ontdekken hoe we je kunnen helpen om het bestelproces sneller en gemakkelijker te maken voor je klanten. We gaan samen kijken naar:

● **Analyseren**

Analyse maken van je huidige bestelproces.

● **Inventariseren**

Inventariseren hoe veel sneller het proces kan worden georganiseerd.

● **Optimaliseren**

Kijken wat je kan doen om je bestelproces te verkorten tot maximaal 10 minuten (de drempel van gasttevredenheid).

● **Ondersteunen**

Hoe onze technologie je kan ondersteunen om irritaties te voorkomen.

● **Gastcontact verbeteren**

Welke taken bij je bediening gaan verdwijnen ten gunste van echt gastcontact.



IRRITATIE 2

🕒 Onderbezetting

Je Restaurant zit vol en je Personeel komt niet Opdagen

Dit is het **schrikbeeld** van elke horeca ondernemer: je gasten weten je massaal te vinden en tegelijkertijd heb je een paar uur ervoor verschillende afmeldingen gekregen van het personeel wat ingeroosterd stond.

Gastbeleving is Alles

Je weet dat gastbeleving alles is, en dat je personeel een cruciale schakel is.

Maar hoé dan ... als je te **weinig personeel** hebt voor de drukte? Het optimaliseren van de snelheid van bestellingen is een cruciale factor voor het succes van een restaurant. Een trage service heeft een negatieve invloed op de gastervaring en de dagomzet. Je weet één ding zeker:



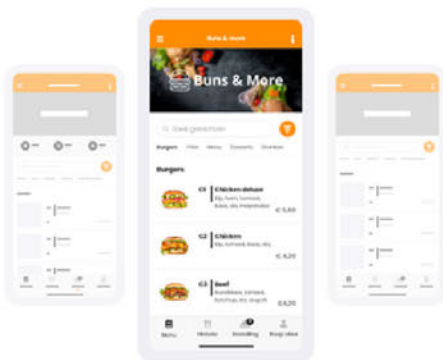
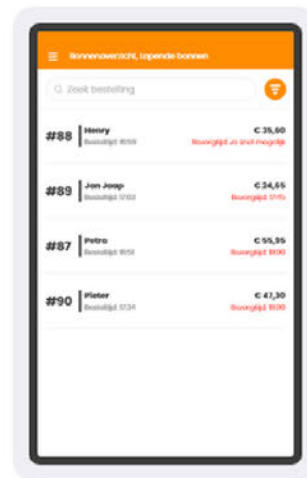
Uit onderzoek is gebleken dat het gebruik van **slimme technologie** en het juist **trainen** van het personeel de snelheid van bestellingen verbetert en daarmee de tevredenheid van **gasten** verhoogt. Laten we eens kijken hoe!

Balans zoeken tussen Personeel en Technologie

Personeel zou alles moeten doen wat technologie niet kan. En technologie alles wat personeel, minder goed kan of leuk vindt.

Personeel

Als je gaat werken met technologie in het bestelproces dan krijgt je personeel een **andere rol**. Niet het bestellen maar het serveren en **persoonlijke aandacht** wordt de belangrijkste taak.



Technologie

De **mobiele telefoon** is een verlengde geworden van iedere gast. Ons advies is om dit maximaal te benutten.

Hoe regel je dat?

Het inrichten van een digitale manier van bestellen in combinatie met het aandacht geven aan een andere mindset van je personeel. Je kunt met **minder personeel** dezelfde hoeveelheid gasten bedienen. En we hebben bij onze gasten gezien dat tegelijkertijd de **gasttevredenheid** omhoog gaat.

Samen Nadenken over je Bestelproces

Wat we leren met **plezier**, vergeten we nooit meer. Het gaat dus over een emotie koppelen aan een ervaring. Om van een bestelling, een **experience** te maken, wordt de taak van het personeel. En hoe je dit gaat doen, bedenk je samen met je team.

Natuurlijk denken we graag met je mee. Wij weten namelijk precies wat onze **oplossingen** in het bestelproces verbeteren en waar er dus ruimte ontstaat voor de bediening om meer **kwaliteit** te leveren. Hier gaan we graag met jullie het gesprek over aan.

A man with a beard and short dark hair, wearing a dark blazer over a light blue shirt, is leaning on a stainless steel kitchen counter. He is smiling warmly at the camera. In the background, there is a professional kitchen with white tiles, a large stainless steel range hood, and a brick oven with a golden interior. On the counter in front of him are several small bowls and a bottle of yellow liquid.

***"What we learn
with pleasure, we
never forget"***

— Alfred Mercier

Wat kan iButler voor je Betekenen m.b.t. Personeel?

Als je aan de slag gaat met het iButler QR-systeem dan beloven wij de volgende dingen:

🟡 Zelf in de hand

Het bestelproces wordt voor de gast niet alleen **korter en makkelijker**, maar ook **plezieriger**. En het geeft ze het gevoel dat ze het **zelf in de hand** hebben.

🟡 Meer tijd voor de gast

Het personeel gaat ervaren dat ze meer tijd krijgen om echt **gastwaarde** te leveren en het brengen van het eten en drinken wordt optimaal gecombineerd met het **contact maken** met de bezoekers.

🟡 Trainingssessies

Tijdens de implementatie verzorgen wij altijd een **training** vóór en tijdens de eerste avond.



IRRITATIE 3

🕒 Te weinig bestellingen

Gemiste Drankomzet Ondanks de Volle Tafels

Je hebt je **tafels vol** zitten, maar de **drankomzet** blijft achter. Mensen blijven te lang zitten en er zijn wachtende gasten bij de deur. Je personeel is druk bezig maar heeft geen oog voor het aannemen van meer bestellingen voor drinken.

Extra Omzet naast de Menu's

Hoe zorg je ervoor dat iedereen meer drankjes bestelt en je extra omzet maakt naast de menu's?

Mensen komen in eerste instantie naar je restaurant voor de menu's die je op de kaart hebt staan. Echter, elke horeca ondernemer weet dat de **drankomzet** een zeer groot deel is van de **totaalomzet**.

Bekijk de onderstaande adviezen van ons eens zodat je dit gaat benutten:

- ✓ Voor elk menu zou je een vooraf bedacht **drankjes advies** moeten hebben. En dit ook communiceren via je menu.
- ✓ Wat anderen drinken bij welk menu is voor heel veel mensen de reden om ook dat drankje te bestellen. Zorg dat je **inzicht** hebt in de trends en gewoontes!
- ✓ Regelmatig je bedienend **personeel trainen** en beter maken. (verzorgd door iButler indien gewenst)
- ✓ Dranken extra zichtbaar **promoten** in de zaak

Wat kan iButler voor je Drankomzet Doen?

Onze diensten en producten maken het voor jou als horeca ondernemer veel gemakkelijker om de drank omzet te verhogen. Dit zonder het bestelproces voor de gast te frustreren via de volgende zaken:

🕒 Overzicht

Elke gast kan wanneer hij of zij dit wil een drankje bestellen via een gemakkelijke app en overzicht houden op de kosten

🕒 Advies

Iedere gast krijgt direct in de app advies over welk drankje anderen besteld hebben bij het menu wat zij gekozen hebben.

🕒 Up-Sell

In het proces van bestellen krijgen gasten automatisch een suggestie om drankjes te bestellen met eventuele korting.

Onze Conclusie

We hebben ontdekt in de afgelopen jaren dat de **eisen** van de restaurantbezoekers aan het veranderen zijn. Gasten worden **veeleisender** en willen meer controle hebben over bijvoorbeeld het bestelproces en het betalen.

We zijn ervan overtuigd dat de combinatie van het inzetten van **mensen** en het benutten van **slimme technologie** de omzet en winst positief beïnvloedt. Bovendien krijgen de gasten **meer** van waar ze naar verlangen: snellere, efficiëntere en op hen gerichte **service**. Daarnaast krijgt het personeel meer de ruimte om de gastbeleving positief te beïnvloeden wat een positief effect heeft op hun **eigenwaarde**.

Wat ons als onderneming drijft, is om die **drie-eenheid**; restaurant – gast – personeel, optimaal te ondersteunen. Wat ons verbindt met restauranthouders is de **passie voor het vak**, en het zo effectief mogelijk inzetten van **geld en personeel**.

Wil je ook ervaren hoe we je kunnen helpen zowel je bestelproces te verbeteren, irritaties bij gasten te voorkomen en je drankomzet te verhogen?



Verandering zie je niet binnen een dag, dus zorg dat je snel de eerste stap kan gaan zetten en **vraag via deze link snel een gratis adviesgesprek aan**.

Volgende Stappen

Er zijn twee stappen die jou kunnen helpen om zowel de drie grote irritaties bij jezelf weg te nemen, als je service naar gasten te optimaliseren:

🕒 Analyse

Boek een afspraak met ons zodat we een analyse kunnen maken van jouw restaurant en de voordelen van i-Butler.

🕒 Demolocatie

Je kunt een afspraak boeken om een van onze demolocaties te bezoeken en uit eerste hand te zien hoe het systeem werkt.

Contact met ons

We gaan graag ook bij jou aan de slag om de balans te vinden tussen technologie, personeel en een goede keuken.

- ✓ Lekker informeel
- ✓ Geheel vrijblijvend
- ✓ Gericht op jouw situatie

 **Bel iButler**

 **info@i-butler.nl**

 **040 711 4761**

Bereikbaar:

maandag t/m zaterdag

van 9.00-18.00 uur.