



**Motywuj pracowników
restauracji i zarabiaj
online**

www.upmenu.com

WSTĘP

Często w naszych materiałach radzimy restauratorom, że to przede wszystkim pracownicy muszą polecać zamawianie online gościom.

Żeby przeszkolili swój zespół w temacie informowania klientów o nowym sposobie zamawiania ze strony internetowej, lub aplikacji mobilnej.

Jednak, jak przygotować takie szkolenie i zmotywować pracowników do polecania zamawiania jedzenia nie przez portal czy telefonicznie? Każda zmiana w środowisku pracy, wywołuje u pracowników lęk, niechęć i sprzeciw. Czy można ułatwić ten proces?

W tym ebooku przygotowaliśmy dla Ciebie poradnik, w jaki sposób zakomunikować pracownikom zmianę sposobu przyjmowania zamówień. Omó-

wimy krok po kroku, jak taki proces powinien wyglądać i podpowiemy, na co zwrócić uwagę.

Jesteśmy przekonani, że dzięki tym działaniom, członkowie Twojego zespołu staną się prawdziwymi ambasadorami zamówień online. Ty za to zwiększysz swoje zyski i jeszcze lepiej zbudujesz lojalność klientów.



Anna Muras

Prezes Zarządu UpMenu

anna.muras@upmenu.com

Musisz mieć świadomość, że wprowadzenie systemu zamówień online do Twojej restauracji to zmiana. Twoi pracownicy mogą nie rozumieć, po co im takie rozwiązanie. Samo pokazanie procesu odbierania zamówienia może nie wystarczyć.

Dodatkowo mogą się bać. Jeśli nie wyjaśnisz im dlaczego zdecydowałeś się na takie usprawnienie i jakie funkcje daje system UpMenu mogą pomyśleć, że według Ciebie pracują niewydajnie. Czyżby nowa technologia miała ich zastąpić?

Na samym końcu przyjdzie Ci się zmierzyć ze złością i awersją do nowego rozwiązania. W końcu dałeś im tablet, albo nową funkcję w systemie POS i zamiast odbierać telefony jak zawsze, mają zajmować się jeszcze tym. Przecież mają tyle do zrobienia!

Zanim więc członkowie Twojego zespołu zaczną zachęcać klientów do zamawiania online, Twoim zadaniem będzie niedopuszczenie do powyższego scenariusza. Jak to osiągnąć?

01

Zrób zebranie, powiedz o wprowadzeniu nowego systemu i wyjaśnij, dlaczego to robisz.

Twoim pierwszym krokiem po podjęciu decyzji o wdrożeniu systemu UpMenu powinno być poinformowanie o tym zespołu. Zadbaj o jasność przekazu, nie mów im o tym w locie, między barem a drzwiami.

Podczas zebrania zapewnij wszystkich, że system ma im pomóc. Raz na zawsze pożegnają się ze zirytowanymi zajęłą linią telefoniczną klientami. Jeśli koszty portalu z którym współpracujesz były dla Ciebie za duże - poinformuj ich o tym. Bądź szczery. Niech czują, że jesteś po ich stronie, pomożesz im podczas wdrożenia i nie muszą się niczego obawiać.



02

Pokaż korzyści, jakie daje im system UpMenu

Zamówienia online ze strony internetowej to masa korzyści! Wybierz te, które najbardziej wpływają na pracę kelnerów i kucharzy, a następnie opowiedz im o nich!

Wyjaśnij im, jak łatwo od tej pory będą mogli odbierać zamówienia. Jeśli będą mieli jakiegokolwiek wątpliwości - wszystkie informacje znajdą w historii zamówień. Samo odebranie zamówienia zajmie im chwilę, to tylko jedno kliknięcie! Dostawcy natomiast już nigdy nie będą musieli słuchać pretensji klienta o zrealizowanie nie takiego zamówienia, jakiego oczekiwali. Raz na zawsze pożegnacie się z pomyłkami przy składaniu zamówień.

03

Wy tłumacz, jak będzie wyglądało wdrożenie

Kiedy członkowie Twojego zespołu będą już wiedzieć dlaczego wdrażasz nowy system zamówień online i jakie korzyści im przyniesie, wytłumacz im, co się z tym wiąże. Pokaż im, jak taki system wygląda na stronie internetowej i jak będzie wyglądał od ich strony. Odbierzcie razem testowe zamówienie (jeśli potrzebujesz w tym pomocy, skontaktuj się z naszym działem obsługi klienta).

Pokaż urządzenie, na którym w restauracji będą logować się do systemu, lub miejsce, do którego będą kierowane zamówienia w systemie POS. Zapewnij ich też, że w razie jakichkolwiek trudności, mogą liczyć na Twoją pomoc.

Dostawcy natomiast już nigdy nie będą musieli słuchać pretensji klienta o zrealizowanie nie takiego zamówienia, jakiego oczekiwali. Raz na zawsze pożegnacie się z pomyłkami przy składaniu zamówień.

04

Przygotuj sprzęt i zaplanuj jak informować klientów

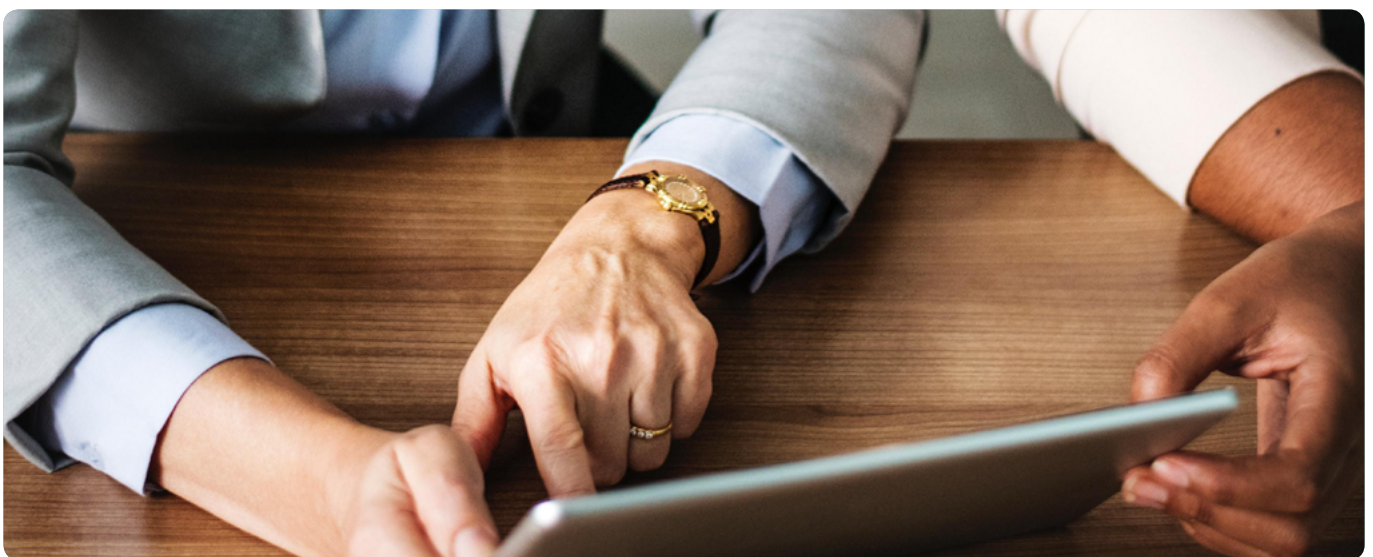
Jeśli Twój zespół będzie odbierał zamówienia online na tablecie, to wspólnie zdecydujcie, gdzie będzie jego miejsce. Zastanówcie się, co wspólnie możecie zrobić, aby zamówień spływało jak najwięcej.

To w tym miejscu ustalacie, w jaki sposób obsługa będzie polecać nowy sposób składania zamówień online. Razem pomyślcie, jak najlepiej Waszym klientom dzwoniącym do lokalu proponować, by następnym razem zamówili online.

Dodatkowo kelnerzy mogą informować o tym, np. podczas przyjmowania płatności za posiłek w restauracji. To również świetna okazja do tego, by zapytać, czy goście pobrali już nową aplikację mobilną restauracji na swoje smartfony!

Dostawy powinni informować o nowym sposobie zamawiania podczas dostarczania jedzenia do domu, czy biura klienta. Możesz dodatkowo przygotować ulotki informacyjne i polecić dodawanie ich do zamówienia.

Jeśli członkowie Twojego zespołu zaczną mieć wątpliwości, postaraj się je rozwiązać. Mogą pojawić się tu pytania: "Czy naprawdę muszę to robić?", "Czy znajdę na to czas?", "Po co mi to?". Wtedy podczas rozmowy wróć do punktu 1. i 2., tłumacząc zmianę raz jeszcze. Dzięki temu poradzisz sobie z obiekcjami pracowników.



05 Obserwuj i poprawiaj efekty

Na bieżąco monitoruj działania pracowników i jeśli to konieczne, wprowadzaj zmiany. Jeśli w którymś momencie Twoi pracownicy zachowują się inaczej niż ustaliliście - zapytaj dlaczego. Być może w zaplanowanym procesie jest błąd. Jeśli nie, wyjaśnij raz jeszcze obsłudze, dlaczego tak ważne są dla Was zamówienia online.

Kontroluj też, czy macie wystarczającą ilość ulotek z informacją o nowym sposobie zamawiania, jeśli postanowiliście dołączać je do zamówień, albo czy na każdym stoliku stoi informacja o systemie na stronie www i aplikacji mobilnej.

06 Świątuj sukces zamówień online razem z całym zespołem!

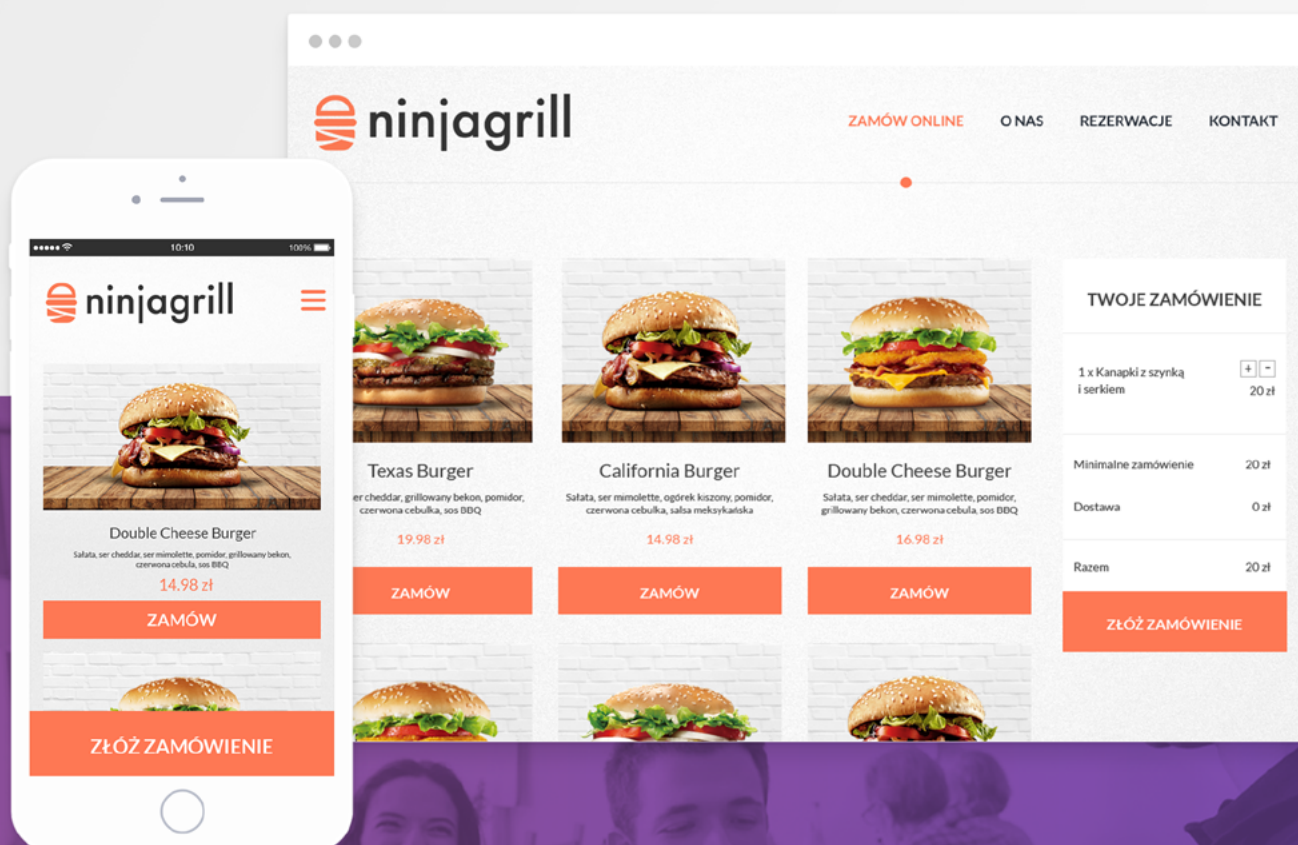
To bardzo ważne, abyś na bieżąco informował swoich pracowników o postępach Waszych działań. Jeśli nie będą widzieć efektów, po pewnym czasie uznają swój trud za zbędny.

Jeśli wyniki Was nie satysfakcjonują, zastanówcie się, co możecie poprawić. Jednak jeśli zastosowałeś wszystkie poprzednie wskazówki, pozostaje Wam tylko świętować wspólny sukces i działać dalej!



Twoja restauracja. Twój biznes. Twoje zamówienia online

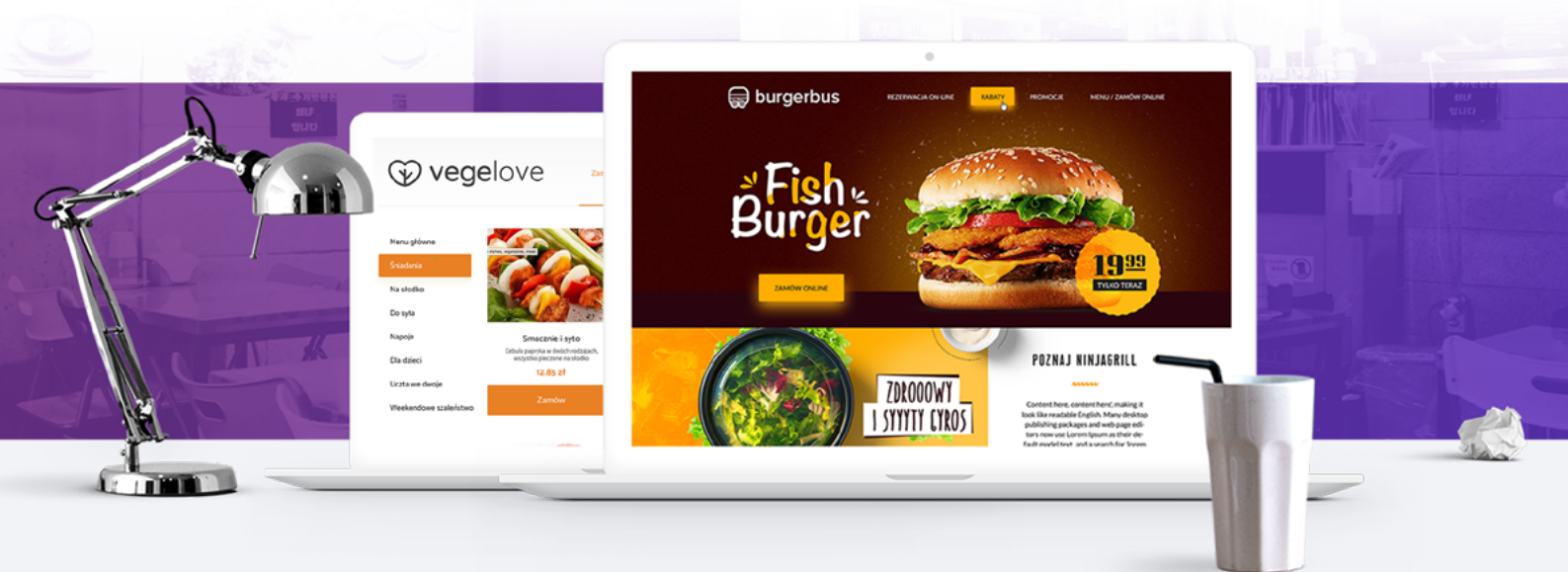
Zwiększ sprzedaż uruchamiając zamówienia online
w swojej restauracji



DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

PODSUMOWANIE

Jeśli zastanawiasz się, dlaczego Twoi pracownicy nie mówią gościom o zamówieniach online, albo robią to w zły sposób, to pomyśl, czy wykonałeś 6 powyższych działań.



Bądź szczery. Wyjaśnij wszystkim, dlaczego zdecydowałeś się na uruchomienie systemu UpMenu i jakie korzyści przyniesie to członkom Twojego zespołu. Wspólnie zaplanujcie działania, które pozwolą Wam zwiększać ilość zamówień online.

Rozmawiaj ze swoimi pracownikami, monitoruj efekty ich działań i, jeśli to konieczne, wprowadzajcie zmiany do procesu. Później razem świętujcie sukces. Niech mają świadomość, że to Wasza wspólna zasługa!

Jeśli masz jakieś pytania lub chciałbyś dowiedzieć się więcej o procesie wdrożenia systemu UpMenu w Twojej restauracji - skontaktuj się z nami. Chętnie pomożemy!