

Geleceğin Restoranı*

Çeviri: Handan Odaman Uşaklıgil

Deloitte, Quick Service Restaurant, Fast Casual ve Casual Dining’i haftada 2’den fazla ziyaret eden müşterilere 2016 yılında bir anket uyguladı. Anket katılımcılarının 3000’i Y kuşağını, 1.500’ü genel nüfusu temsil ediyordu. Ayrıca, restoran sektörü yöneticileri ile işletmelerinin mevcut ve istenen dijital teknoloji stratejisi, bu stratejinin benimsenmesi ve gelecek planlarını içine alan 20’den fazla görüşme gerçekleştirdi. Son olarak, Westlake, Teksas’taki Deloitte Üniversitesi’nde restoran sektörüne yönelik bir yuvarlak masa toplantısına ev sahipliği yaptı.

Araştırma sürecinin sonucunda, bir restoranın dijital DNA’sını oluşturmaya yönelik önemli sonuçlar elde edildi. Deloitte, bu çok boyutlu araştırmanın bulgularını video, infografik, görsel ve sözel metaforlar aracılığıyla nudge’layarak “geleceğin yeni restoran yapısı” için kolay anlaşılır bir yol haritası oluşturdu.

Yeni nesil müşteri yolculuğu için “5H” uygulaması



Heveslendir (Entice)

İnsanlar mutfakta yaratıcı olmayı sever. “Kendi menünü yarat” anlayışıyla müşterilere malzeme düzeyinde özel sipariş verme fırsatı sunan bir restoran, süreçten daha fazla keyif alınmasını sağlayabilir.



Hızlandır (Enter)

Önceki siparişinizi hatırlayan ve giriş yaptığınızda otomatik olarak size öneren bir hizmet kolaylık sağlar. Size en yakın restoranları ve bekleme sürelerini göstermesi süreci kolaylaştıran bir başka boyuttur.



Hatırlat (Engage)

Sipariş vermek için sırada bekleyen altıdan fazla araba varsa ne yaparsınız? Müşterilerin siparişlerini doğrudan tablet üzerinden alırsınız. Ancak daha iyisini yapabilir ve sürekli müşterinizin restorana varışını algılayan konum farkındalığı teknolojisini kullanabilirsiniz. Böylelikle "ne sipariş etmek istersiniz?" yerine "her zamanki siparişinizden mi olsun?" sorusunu sorabilirsiniz. Hamburgerden salataya geçiş yapan bir müşteriniz güncellenmiş seçenekleri duymak isteyebilir. Evinden uzaktaki bir diğer müşteriye ise, evinde alışık olduğu kişisel bir karşılama sunabilirsiniz.



Hikayeleştir (Exit)

Robotik ne zaman dosttur? İşleri hızlı yaptığında ve kişiselleştirdiğinde. Yeni bir restoran zinciri, müşterilerin siparişlerini hızlı bir şekilde özelleştirebilecekleri tabletler sunuyor. Ardından robotlar siparişleri müşterilerin adlarını gösteren dijital ekranlara yerleştiriyor. Sistem, müşterilerin önceki siparişlerini ve diyet kısıtlamalarını hatırlayarak ve bunlara dayalı yeni seçimler önererek değer yaratıyor.



Haberleş (Extend)

Müşteri geri bildirimini önemlidir. Vermelerini nasıl kolaylaştırabilirsiniz? Her siparişi otomatik takip eden üç kısa anket sorusu hazırlayın. Çoktan seçmeli formattaki hız, kalite, tazelik ve her zaman popüler olan “bizi arkadaşlarınıza tavsiye eder misiniz?” soruları ile müşterilerinize dinlendiklerini göstermek kolaydır.

* Feinberg A. The restaurant of the future [İnternet]. Uygun erişim: <https://www2.deloitte.com/bd/en/pages/consumer-industrial-products/articles/gx-restaurant-future-survey-technology-customer-experience.html>