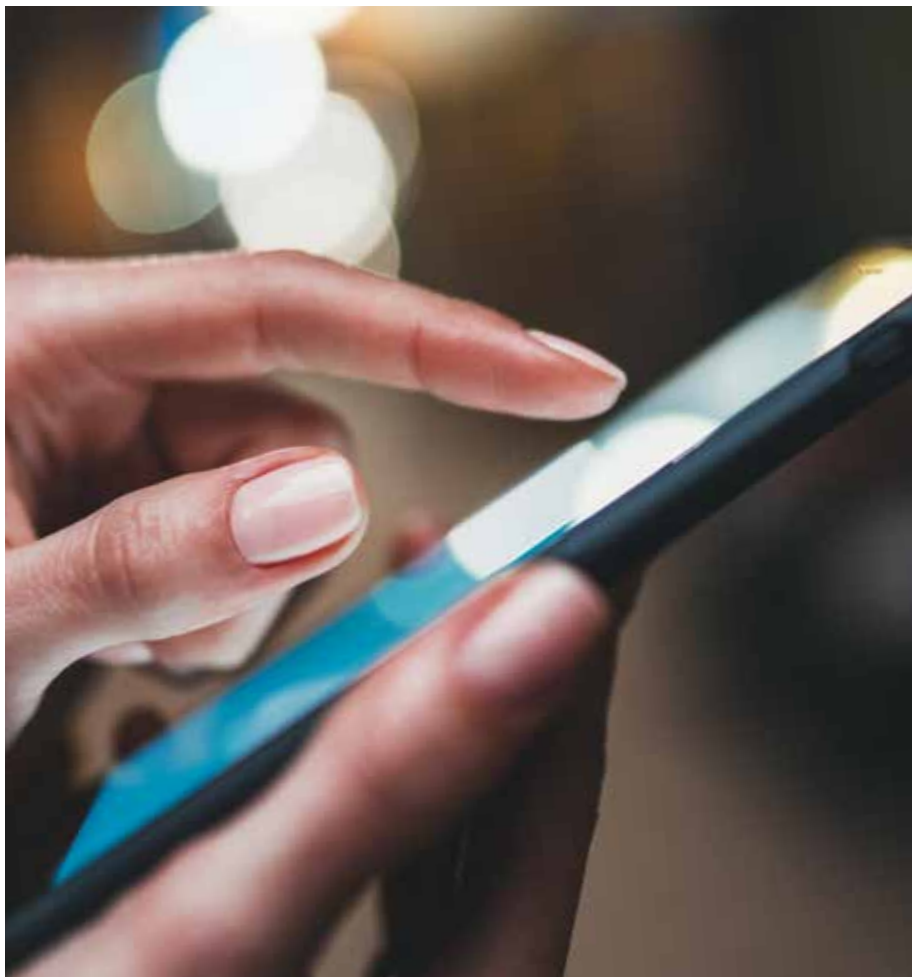


VAD SKAPAR EN LYCKAD

UTKÖRNINGSVERKSAMHET



Att förstå dina gäster är nyckeln till framgång, speciellt nu när utkörning nu ofta tar överhanden då det kommer till gästers matval. Men hur kan restauranger försäkra sig om att deras utkörningsebudande inte bara drivs med framgång utan även står ut och glädjer gästen? McCain Foodservice har svaret. Vi har genom djupgående undersökning om kundernas matvanor fått fram de optimala produkterna för utkörning. Allt detta med insyn i vad du ska göra för att öka försäljningen.



Vi har i vår undersökning som vi genomfört tillsammans med experterna inom kundundersökningar - Catalyx, upptäckt att gäster är förväntansfulla medan de väntar på maten.

Möjligheten att spåra maten under leveransen är inte bara en otrolig teknologi, den bidrar även till ännu starkare känslor under tiden som gästen väntar på sin mat. Som följd av detta känner gästen mer lycka eller missnöje när maten levereras.

Därför är det otroligt viktigt att gästen är nöjd med måltidens innehåll och utkörningstjänsten annars kan deras missnöje bidra till dåliga recensioner och minskad lojalitet.

Även om detta kan låta som en utmaning för restauranger finns det faktiskt en stor möjlighet att utnyttja gästers förväntan till sin nytta genom att servera mat av god kvalitet. Detta kan i sin tur leda till god feedback och fina recensioner.

För att hjälpa restauranger har vi på McCain tagit fram 6 grundtankar inom utkörning:

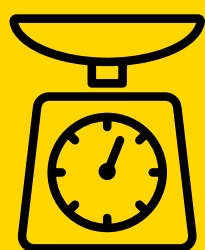
1 Försäkra dig om att dina förpackningar håller maten i perfekt skick under leveransen. Det tar endast några sekunder för gästen att bedöma kvaliteten på maten. Om maten kommer fram i en sönderriven förpackning så kommer den inte att göra ett gott första intryck. Det är alltså viktigt att använda sig av förpackningar av bra kvalitet som kan hålla de olika ingredienserna på sin plats. Låt oss titta på ett exempel: låt oss säga att en gäst beställer pommes som borde hållas varma i en isolerad förpackning. Till det beställer kunden en burgare som borde hållas på ett sätt som möjliggör ventilerings för att kondensation inte ska göra brödet kletigt.

Användning av rätt förpackning visar att maten har förberetts med omtanke, gästen kan då andas ut när maten kommer fram i bra skick.

2 Pommes frites brukar vara det första som gästen äter. De kan alltså avgöra kundens inställning till resten av maten. Svik inte gästerna med mjuka pommes frites. Med SureCrisp™ kan du tillfredsställa kunden med krispiga pommes frites vid varje leverans.



3 Allteftersom gästers förväntningar på mat vid utkörning ökar är det viktigt att du använder dig av ingredienser och produkter som har tagits fram för att ge utsökta resultat, även inom utkörning. Eftersom väntan på leverans är känsloladdad kommer den goda maten sätta igång en emotionell tillfredsställelse som kommer bidra till att gästerna kommer återvända till dig.



4 Catalyx's undersökning visar att portionens storlek är ett av de största orosmomenten då man väntar på leverans. Försäkra dig om att portionerna du erbjuder är lagom för din kundkrets. Undersökning från Happiness Index* visar att portionsstorlek inte kompenserar för kvalitet. Gäster föredrar en lagom portion av goda pommes frites än en stor portion av dåliga pommes frites. Då man får till det rätt visar man mer värde för pengarna.



5 Användning av förpackningar med din logotyp hjälper att sprida restaurangupplevelsen till gästens hem. Det visar även att du investerar i kvalitet och att det är viktigt att göra upplevelsen så bra som möjligt för gästen.



6 Vi vet att hygien har blivit en otroligt viktig fråga. Ett litet klistermärke för att försegla varje förpackning och själva påsen som maten levereras i kan få din gäst att känna sig tryggare med att maten har blivit lagad i en säker omgivning. Du kan lägga till en extra liten detalj med information om vem som förberett maten åt dem.

*Happiness Fry undersökning, Storbritannien 2020, 1000 kunder

Om du som restaurang nyligen lagt till utkörningssalternativet till dina tjänster och inte än haft tid att tänka på förpackningar så är detta en utmärkt möjlighet att göra det. Underlätta utkörningen och gör den roligare för kunden genom att visa företagets personlighet och logotyp.

Förpackningen kan också användas till att identifiera ditt varumärke om du använder dig av andra företag eller lösningar för leverans. Det är just därför som förpackningen är en viktig möjlighet för att skapa en relation med gästen efter att leverans genomförts. Den möjliggör att skapa en upplevelse av att äta ute på riktigt.

Restauranger bör se utkörningssupplevelsen som minst lika viktig som det som man erbjuder i restaurangen - speciellt att man nu ofta når nya kunder som tidigare inte kände till varumärket. Det betyder att du kan hitta nya lojala kunder. Förpackningen är ett viktigt redskap som kan bidra till detta.

Allt handlar om "upplevelsen" - det är en av de viktigaste faktorerna i servicen. Utmaningen är att leverera en utsökt upplevelse för din kund, t.ex. roliga och intressanta etiketter (meddelanden), urskiljande detaljer, enkla dekorationer/såser, osv.

Utöver de roliga meddelandena som ska förmedla företagets anda finns det även funktionella aspekter som kan bidra till kundens upplevelse. Förpackningarna har två huvuduppgifter:

1. Förpackningen måste passa ändamålet, dvs. att förpackningen ska bidra till en leverans i samma form som maten lämnade köket i.
2. Det måste kännas som en gåva för kunden. Stunden då kunden öppnar det måste vara speciell. Slå inte in saker i gamla tidningar!

Då vi är mer och mer miljömedvetna är det även viktigt att tänka på det och visa din omtanke för miljön genom att påpeka det för kunderna - det kommer ge utkörning lite extra krydda.

Dessutom är det viktigt att göra ett gott första intryck. Oftast börjar gästerna med att provsmaka pommes frites eller något tillbehör för att få en smak för maten, därför är det otroligt viktigt att de imponeras på dem! Därför har McCain utvecklat ett utbud för utkörning som består av:



Pommes som håller sig varma och krispiga längre



Utsökta tillbehör anpassade för utkörning



En produkt som får din meny att stå ut bland andra

Se mer av McCains-utbud och se hur vi kan hjälpa din restaurang

www.mccain-foodservice.se



FOODSERVICE SOLUTIONS