

“De kwaliteit van de bediening en te lang wachten” staan in de top 3 van de ergernissen van gasten in de horeca, blijkt uit onderzoek van het kenniscentrum horeca en catering. Door te werken met een handterminal behoren deze irritaties in ieder geval bij jouw bedrijf tot het verleden.

# Mobiel registreren

Deel je bedienend personeel op in medewerkers met een handterminal en de zogeheten ‘runners’. Het personeel met de handterminal beweegt zich permanent tussen de gasten en neemt bestellingen op en rekent ze ook af. Zij zijn de gastheer of gastvrouw die enkel en alleen aandacht voor jouw gasten hebben. Omdat zij jouw specialiteiten van het huis kennen, weten zij als geen ander hoe ze jouw klanten echt moeten verwennen. Een hoger klantgemiddelde is hun uitdaging. Deze functie scheiding vraagt om een juiste planning van jouw bedienend personeel. Hoe je dit overzichtelijk en eenvoudig kunt doen lees je in ons thema personeelsplanner. De andere groep, de zogeheten ‘runners’, serveren vriendelijk de bestellingen in één keer aan de juiste tafels uit. Onderschat de voordelen van dit teamwork niet. Niet alleen zijn je gasten tevreden, ze bestellen ook sneller een extra drankje (minimaal 10% meer omzet). Omdat jouw gastheer/gastvrouw continue in contact staat met

jouw klanten, is deze direct ter plaatse zodat jouw klant direct geholpen wordt.

## Nieuwe trend

Naast de speciale handterminals kun je ook voor moderne app's kiezen. Ze zijn verkrijgbaar vanaf € 19,95 per maand. Je kunt ze probleemloos installeren op bijna elke mobiele telefoon. Hiermee is de telefoon perfect in te zetten als handterminal in jouw bedrijf. Waar je ook voor kiest, jouw gasten zullen het altijd waarderen.

## Externe invloed

Je handterminal is volledig afhankelijk van een goed werkend wifi signaal. Netwerk werkzaamheden, veranderen van provider en het vervangen of resetten van de router, kunnen van grote invloed zijn op het functioneren van jouw kassa, handterminal en betaalsysteem. Plan aanpassingen bewust en overleg vooraf met jouw internet/netwerkbeheerder, zodat je onnodige storingen kunt voorkomen.

## Belangrijke wifi vragen

- Hoe stabiel is het WIFI signaal en is overal voldoende bereik?
- Wie en wat maakt tegelijkertijd gebruik van WIFI?
- Wat gebeurt er als de WIFI uitvalt?
- Welke professional verzorgt het WIFI netwerk?
- Wie is op de hoogte van alle instellingen en wachtwoorden?



Jouw winst

- Meer aandacht voor je klanten
- Kortere wachttijden
- Altijd een correcte rekening
- Rust, minder lopen
- Minimaal 10% meer drank omzet
- Hoger klantgemiddelde
- Heldere en duidelijke communicatie
- Personeel sneller ingewerkt en makkelijker te werven



Top 10 ergernissen

1. **Kwaliteit van de bediening**  
Je personeel moet alert zijn, de kaart kennen en in alle omstandigheden gastvrij zijn.
2. **Lang wachten**  
Je personeel moet rondkijken en op zoek zijn naar contact met de klanten.
3. **Kwaliteit en presentatie van het eten**  
Zien doet eten. Dus zorg voor een mooi opgemaakt bord met kwalitatief goede, verse ingrediënten.
4. **Schone en fris ruikende toiletten**  
Reinig je toiletten regelmatig en laat dit zien door een schema in de toilet-ruimte.
5. **Overlast van kinderen**  
Probeer gezinnen met kinderen bij elkaar te zetten.
6. **Secuur personeel**  
Elke gast verwacht dat de rekening correct is.
7. **Hinder van andere gasten of personeel**  
Gasten waarderen een rustige aangename omgeving. Spreek gerust personeel of gasten hierop aan.
8. **Voldoende ruimte aan tafel**  
Een te kleine tafel zorgt voor onnodige irritatie. Zorg dat de tafels een goed formaat hebben.
9. **Een eerlijke prijs**  
Check regelmatig of jouw prijs in de juiste verhouding tot de kwaliteit ligt. Pas deze anders aan en vergroot zo je concurrentiepositie.
10. **Niet op de tocht te zitten**  
Beter een tafeltje minder neerzetten, dan dat gasten klagen over hun plek.

Bron: kennis centrum horeca en catering