



Инновационные процессы в ресторанном бизнесе

Выполнила студентка группы 376

Зими́на Анастасия

- **Владельцам ресторанов хорошо известно, что всего 20% постоянных клиентов могут им обеспечить около 80% прибыли. Но чтобы удержать своих постоянных клиентов и привлечь новых, то часто стильного интерьера и качественной вкусной еды бывает недостаточно. Приходится внедрять инновации в ресторанном бизнесе, совершать маркетинговые шаги, которые смогут привлечь посетителей и заставить их посещать именно этот ресторан.**

- Примером может служить такое обстоятельство - несколько лет тому назад довольно удачным нововведением в ресторанах считалась возможность вызвать такси клиенту или забронировать столик по телефону. Несколько позже в число самых модных ресторанов входили такие рестораны, которые выполняли заказы с доставкой на дом, а также рестораны в которых при участии в различных конкурсах можно было выиграть довольно приличную скидку на обслуживание или ужин на две персоны.

Креативные IT-технологии

- Информационные технологии, которые резко преобразили нашу жизнь, смогли внести новый креатив и инновации в ресторанный бизнес. На сегодняшний день большинство туристов и жителей городов отдадут предпочтение тому ресторану, кафе или бару, которые имеют бесплатный wi-fi. В этом случае, в ожидании заказа, клиент сможет поработать, проверить свою электронную почту, ознакомиться с новостями или пообщаться со своими друзьями в сети Интернет.

- Очень часто рестораны привлекают внимание клиентов таким сервисом как тепан-шоу, когда на глазах клиента и окружающей публики тепан-повар создает какое-нибудь фирменное блюдо. Но здесь есть небольшой минус - далеко не всем нравятся запахи кухни и вид кухонной посуды. Сегодня научно-технический прогресс предлагает тепан-инновации ресторанного бизнеса - рядом с рабочим местом повара устанавливается видеокамера, а за действиями повара по монитору наблюдают только те посетители, которым такое действие нравится.

Электронное меню

- В то время, когда знатоки спорили на тему насколько вредно или полезно новое изобретение от Apple, iPady смогли стать революционным нововведением в сфере ресторанного бизнеса, заменив собою такие когда-то привычные и незаменимые грессбухи-меню. От этого нововведения выиграли как посетители, так и сами рестораторы. Интерактивное меню стало связующим звеном между посетителями и рестораторами, и позволило администрации ресторанов в сжатые сроки редактировать свое меню и вносить в него новые блюда.

- В свою очередь, для многих посетителей посещение ресторана можно сравнить с игрой, которая дает возможность:

1. В ожидании заказа побродить по сети Интернета.

2. При выборе блюд сразу увидеть окончательную стоимость заказа.

3. Подобрать из карты вин ресторана вино, по цене, букету, региону, году, а затем подобрать к нему блюда из представленного меню.

4. Подсчитать калорийность выбранных блюд.

QR-код

- Изобретение QR-кода - двумерного штрих-кода, дало возможность для совместного on-line взаимодействия между компаниями и потребителями. В небольшом квадратном лабиринте QR-кода можно легко запрограммировать все известные нововведения ресторанного бизнеса, а также множество других возможностей.

С английского языка аббревиатура QR переводится как "быстрый доступ", а сам матричный **код** может удерживать большое количество информации в виде цифр, текста, схем, изображений, календарей URL-адресов. Скорость распознавания QR-кода очень высокая, что дает возможность размещать его на любых носителях, начиная от меню и кассовых чеков и заканчивая различными вывесками. Также этот **код** можно сканировать камерой ноутбука или камерой мобильного телефона.

- Размещенный на счете клиента QR-код можно по праву считать хорошим рекламным ходом. В квадратике QR-кода можно закодировать всю историю ресторана, его происхождение, авторство картин и деталей интерьера. Посетителям ресторана предоставляется возможность изучить меню ресторана и ознакомиться с подробной информацией о каждом блюде - его составе и происхождении каждого ингредиента, этапах приготовления, калорийности и питательности.

Информация, размещенная в QR-коде о времени работы ресторана и контактов, в обязательном порядке увеличит количество заказов на дом и офисы. При помощи QR-кода ресторан будет иметь возможность ознакомить своих клиентов об проводимых акциях, розыгрышах, [лотереях](#). Также такой код дает возможность активировать различные программы лояльности, устраивать интерактивные опросы, проводить голосование и при этом быстро получать отзывы о деятельности ресторана от клиентов. Каждый посетитель, который отсканирует QR-код ресторана и внеся его в записную книжку своего мобильного телефона информацию о заинтересовавшем его событии или назначенной деловой встрече, уже никогда не забудет о них.