Ristoranti: oggi la comanda è hitech

comanda-70c07981

Più efficienza, miglioramento dei flussi all'interno del locale e una maggiore attenzione alle esigenze del cliente. L'implementazione di sistemi tecnologici per la gestione degli ordini all'interno di un ristorante non è un fenomeno nuovo, ma l'accelerazione impressa allo sviluppo tecnologico in questo scorcio di XXI secolo sta avendo ricadute anche in questo importante anello di collegamento tra i desideri del cliente e la cucina. Sistemi più intelligenti, discreti e multifunzionali, possono migliorare l'efficienza dei camerieri nelle loro molteplici attività in fase di "vendita", di consegna della comanda in cucina e del servizio al tavolo, comprese tutte le sfaccettature intermedie. Ma anche "superare" il concetto stesso di cameriere in tutte le nuove formule ristorative che, preso l'avvio dal fast food di matrice statunitense, oggi si sono diffuse a macchia d'olio in altre "cucine", tra hamburgerie gourmet e wok restaurant, con il cliente a interpretare un ruolo attivo nel servizio al tavolo e la tecnologia che può migliorare il fitto scambio di informazioni tra sala e cucina. Secondo uno studio realizzato da Orderman, una delle aziende pioniere del settore con l'implementazione già 20 anni fa di sistemi su palmare, la tecnologia applicata alla sala offre un'immagine più moderna e al passo con i tempi, molto gradita dai clienti: secondo uno studio che ha coinvolto 352 operatori europei del settore, oltre la metà degli intervistati asserisce che il proprio venduto è aumentato a seguito dell'introduzione di un sistema di presa delle comande in radiofrequenza e più di un quarto indica aumenti superiori al 10%. Secondo i clienti, invece, la presa dell'ordine con un palmare velocizza i processi all'interno del ristorante per il 55% degli intervistati, mentre per il 33% a beneficiarne è anche l'immagine del locale che dimostra attenzione verso i nuovi trend e le esigenze del cliente stesso. Solo il 12% punta il dito sull'eccessiva impersonalità dei sistemi tecnologici che appiattirebbero i camerieri al ruolo di robot porta pietanze.

LA TECNOLOGIA PIACEcomanda 2

«L'obiettivo di questi sistemi - spiega Sergio Mattarella, direttore commerciale di Primitech/Linkman - è di migliorare continuamente l'efficienza dei processi all'interno del ristorante, riducendo i tempi di attesa da parte del cliente e i tempi morti del servizio, a tutto vantaggio della soddisfazione e, quindi, del conto economico del ristorante. Naturalmente la tecnologia non deve avere un ruolo invasivo, non

deve moltiplicare gli stimoli che già sono tanti all'interno delle nostre vite, ma aiutare il personale a servire meglio in maniera discreta e puntuale». Linkman, multinazionale coreana, ha lanciato sul mercato Quadro Pager, un sistema rivolto proprio a tutte le formule ristorative senza servizio, nelle quali il cliente sceglie le pietanze e paga in cassa, per poi attendere la propria ordinazione, ritirata e consumata al tavolo. Il Pager Linkman è un cercapersone realizzato in materiale plastico, completamente antiurto e lavabile, con un display che segna il numero del tavolo/ordinazione. Quando la cucina fa uscire le pietanze, il pager avvisa con una vibrazione e una segnalazione luminosa a led che il cliente può ritirare il suo cibo. Con questo sistema si riducono le code di fronte alla cassa, i clienti possono rimanere al tavolo, magari bevendo qualcosa nell'attesa quindi aumentando le richieste e migliorando l'atmosfera all'interno del locale. «Con il Quadro Pager - prosegue Mattarella- è possibile ridurre il costo, in particolare del personale, garantendo precisione nel servizio: abbiamo stimato in circa 20mila euro l'anno il risparmio ottenuto con una maggiore efficienza. Ma la nostra azienda propone altri sistemi anche per i ristoranti tradizionali, per esempio un sistema di campanelli wireless per chiamare il cameriere in dotazione sia ai clienti sia alla cucina, con un risparmio dei tempi morti a tutto vantaggio della qualità del servizio». Amato dai ristoranti asiatici, ora il cercapersone hitech che sostituisce numeri e foglietti si sta affacciando anche ai ristoranti italiani, pizzerie e fast gourmet.

[caption id="attachment_104414" align="alignleft" width="300"]Il cercapersone di Linkman Il cercapersone di Linkman[/caption]

MENO ATTESE, PIÙ ORDINI.

«I sistemi di gestione ordini in radiofrequenza - dichiara Sascha Giacomuzzi, titolare di Orderman Italia, distributore esclusivo dei Prodotti NCR Orderman - permettono al cameriere di risparmiare circa il 20-30% del suo tempo, a tutto vantaggio della qualità del servizio. Il cameriere stesso, infatti, facilitato nel suo compito, può dedicare un passaggio ulteriore al tavolo e, magari, riuscire a vendere qualcosa in più. I clienti notano che il cameriere è più presente in sala, pur senza impatti negativi sull'uscita delle comande dalla cucina. Anzi, prendere le ordinazioni con palmari in radiofrequenza permette anche alla cucina di organizzare meglio il loro lavoro, attraverso l'uso dei cosiddetti silent kitchen monitor, schermi che, per esempio, permettono di vedere raggruppate le diverse ordinazioni, con un significativo miglioramento dei tempi che si traduce in una maggiore soddisfazione del cliente». Secondo lo studio Orderman citato, infatti, per il 94% degli operatori della ristorazione intervistati, è il servizio il fattore chiave sul quale i diversi locali devono competere, pensando alla bontà della cucina come prerequisito essenziale. E l'uso dei palmari, con il riverbero positivo su tutte le funzioni del ristorante stesso, dall'accoglienza del cliente fino al saldo del conto, certo sposta il terreno competitivo

verso una maggiore efficienza. «Il costo per un sistema semplice - conclude Giacomuzzi - basato su due palmari va dai 7 ai 12mila euro, ma è un investimento che si ripaga velocemente tra riduzione dei costi, riduzione degli errori che si traducono in mancata vendita e maggiori possibilità per i camerieri di promuovere pietanze o bevande. Pensiamo ai classici momenti nei quali il cliente deve aspettare al ristorante: quando si siede e quando, dopo aver ordinato, aspetta le pietanze. Riducendo questi tempi e permettendo ai camerieri di essere più attenti, è possibile avere un clima di maggiore attenzione. La tecnologia, in questo senso, è un aiuto formidabile. Ma i sistemi devono essere affidabili, duraturi, basati su un hardware professionale capace di resistere all'uso intensivo». Ultima frontiera? L'uso dei device tecnologici "smart", telefoni portatili e tablet, come terminali sui quali il cliente può ordinare in autonomia, bypassando completamente il cameriere. Osteggiati dai ristoranti di livello, rappresentano una nuova opportunità per un certo tipo di locali anche per le possibilità di web marketing ad esse collegate.

Un'app come cameriere App

Applicazione da scaricare per ordinare al tavolo e ricevere coupon e sconti fedeltà: Smart Touch, start up italiana, propone questo sistema per permettere ai clienti più avvezzi nell'uso dei device tecnologici, di ordinare usando il proprio smartphone o tablet quando si è nel punto vendita. Implementando un sistema efficiente senza grandi costi per l'esercente. «Abbiamo infinite possibilità di personalizzazione - dichiara Massimiliano D'Urso, amministratore della società - attraverso un Qr Code o tag NFC posizionato sul tavolo il cliente si localizza e può ordinare da un menù che può essere tradotto in 14 lingue, ricevere informazioni sui piatti, ma anche condividere sui social la propria esperienza. L'app funziona anche come una carta fedeltà e permette di accumulare punti e ricevere sconti/coupon, incentivandone l'uso. Per l'esercente, a fronte di un investimento limitato, è possibile analizzare il comportamento dei propri clienti, avviare promozioni, anche durante il servizio, e usare questo strumento per segnalare iniziative e promozioni.

Gli highlihts del fenomeno

MODERNITÀ

Il 33% pensa che la tecnologia sia lo stato dell'arte di un ristorante moderno

VELOCITÀ

55% dei clienti ritiene che l'uso dei palmari velocizzi il servizio

EFFICIENZA

Per il 52% dei ristoratori un efficace processo di presa delle comande è il terzo fattore di successo di un ristorante dopo il servizio e la qualità di cibo e bevande

SISTEMI

A supporto del servizio, il 73% ritiene utile un sistema di presa comande in radiofrequenza, il 19% i monitor da cucina, il 6% il menu elettronico e l’8% la stampante da cintura.

DIALOGO

Secondo il 73% dei ristoratori le comande prese devono arrivare immediatamente ai centri di produzione