



# DE TOEKOMST VAN DE RESTAURANT INDUSTRIE



trivec



## De toekomst van restaurantbediening

De beslissing om een restaurant te gaan openen komt meestal voort uit een passie voor lekker eten en drinken en het creëren van een culinaire beleving. Maar zoals jij ook weet, gaat een restaurant runnen vaak vooral om hard werken, weinig winst maken en pittige concurrentie. En de huidige generatie van klanten doet daar nog een schepje bovenop. Zij staan 24/7 in verbinding met de wereld en stellen technologie centraal in hun levensstijl. Maar dit segment wil je echt niet negeren, want binnenkort vormen zij je grootste groep klanten.

Natuurlijk is de kern van restauranthouden niet veranderd en dat zal ook nooit gebeuren. Het draait allemaal nog steeds om heerlijk eten, goede bediening en gezelligheid. Maar je gasten hebben nu wel andere verwachtingen, en meer ook. Gemak, persoonlijke bediening en snelheid staan bovenaan de prioriteitenlijst en zijn even belangrijk als de kwaliteit van het eten. Ze hoeven jouw gerechten van de dag niet te horen, jij moet eigenlijk luisteren naar die van hen.

Technologische ontwikkelingen, van dataverzameling tot digitale tools, hebben ervoor gezorgd dat je op nieuwe manieren met je klanten in contact kunt staan. Welke digitale aanpassen je uiteindelijk precies gaat doorvoeren hangt af van het type restaurant dat je hebt. Maar van één ding kun je zeker zijn: digitalisering brengt een wereld aan mogelijke voordelen met zich mee.



# Klanten aantrekken







## Maak je restaurant toegankelijker

Een groepje vrienden is samen het avondeten aan het bespreken. Eentje stelt voor dat ze ergens lokaal eten gaan afhalen en het bij haar thuis gaan opeten. Een ander stelt een van zijn favoriete restaurants voor. Een derde gebruikt haar telefoon om op een aantal verschillende websites naar recensies te kijken. Ze kiezen een zaak en reserveren een tafel. Onderweg ernaartoe, in de taxi, bestellen ze alvast hun gerechten en laten ze aan het restaurant weten met welke allergieën het rekening moet houden.

Het is niet omdat je een gezellige tijd met je vrienden wilt hebben, dat je daarom ook meteen op personeel wilt zitten wachten of on hold wilt staan aan de telefoon om een tafel te reserveren. En jouw geweldig centrale locatie is wellicht minder belangrijk dat de duizenden online recensies van eerdere bezoekers. Vroeger was je locatie nog primair, maar tegenwoordig kun je door te digitaliseren een pak geld besparen op vastgoed.

## De kracht van mond-tot-mondreclame op social media

De aandacht van potentiële klanten trekken? Dat draait nog steeds om mond-tot-mondreclame. Maar laten we eerlijk zijn, dat gebeurt niet langer tussen twee personen, maar tussen en door netwerken op social media. Externe applicaties zoals The Fork en andere lokale diensten zijn elk jaar goed voor miljoenen bezoekers en recensies. En heel wat van jouw potentiële klanten zijn daar beste vrienden mee.

**Restaurantportalen, sociale netwerken en mobiele applicaties creëren de mogelijkheid voor alle soorten horecazaken om onderdeel uit te maken van de levensstijl van de klant.** Deze platformen bieden je een nieuwe manier om met je gasten in contact te staan – zelfs nog voordat ze een voet in jouw zaak hebben gezet – of je nu focust op fine dining, of een fast-casualconcept of bar runt.

Horeca draait om de klanten te geven wat ze willen, op de gewenste plek en het juiste moment. Nu meer dan ooit tevoren. Je klanten gaan misschien liever niet uit eten, misschien gaan ze liever voor thuisbezorging of afhaling. Wereldwijd is het aantal maaltijdbezorgingen enorm gestegen gedurende de laatste vijf jaar, en dat heeft invloed op elke horecazaak. Wat dit voor jou betekent? Meer kansen op het vlak van afhaling, bezorging en externe bezorgdiensten.







## Ons aanbod

Trivec biedt een platform voor restaurantbeheer aan, inclusief een brede waaier aan producten die de klantenbeleving verbeteren. Denk maar aan externe appintegraties waarmee mensen jouw zaak gemakkelijk kunnen vinden, je klantgetrouwheidssysteem, CRM en statistische tools.

Trivecs kassasysteem voor horeca is gebaseerd op flexibele API, waardoor het gemakkelijk integreert met verschillende externe diensten die bezorgingen doen of op een andere innovatieve manier met klanten omgaat.

## Wat jij kunt doen

Ga de interactie aan met je gasten. Wees aanwezig op social media en beantwoord hun feedback en vragen. Dit is belangrijk, of je nu een bar of een volledig restaurant runt. **Uit onderzoek van Deloitte blijkt dat je 84% meer kans hebt op terugkerende klanten als je direct op hun feedback reageert.**

Werk aan je aanwezigheid online. Voor een fast-casual restaurant betekent dat bijvoorbeeld investeren in een gebruiksvriendelijke website of app met een gedetailleerd menu, of je aansluiten bij externe bezorgapps zoals UberEats, Foodora of Deliveroo. Als restauranteigenaar kun je investeren in slimme, mobiele bestel- en betaalterminals voor je personeel, zodat je je bezoekers gegarandeerd van de beste service voorziet en tegelijkertijd sneller je tafels vrij kunt maken voor nieuwe gasten.

# De klantener- varing







## **Vlotte logistiek leidt tot meer verkoop**

Niemand weet precies wat digitalisering en technologische innovatie met de horecasector gaan doen. Maar één ding weten we wel – de status quo is allang uit het raam van een voorbijrijdende foodtruck gegooid.

Niet weten hoeveel bezoekers je mag verwachten, gasten die moeten wachten op een vrije tafel, op het bestellen van drankjes, op de gerechten van de dag, op ... tja, je gasten moesten zelfs wachten op de rekening zodat ze konden vertrekken. Dat is nu allemaal verleden tijd. Er zijn meer dan genoeg oplossingen beschikbaar om deze negatieve klantenervaringen aan te pakken.

## **Goede service = gemakkelijk bestellen en betalen**

Een snelle betaalflow is belangrijk voor een restaurant, en dat om meerdere redenen. Ten eerste helpt het om je gasten een positieve, vlotte beleving te bezorgen. Als de betaling snel en gemakkelijk verloopt, kunnen klanten hun aandacht volledig op hun eten en op de sfeer in het restaurant richten en hoeven ze zich niet druk te maken over hoe ze moeten betalen en of ze daarin problemen zullen tegenkomen.

Bovenop het feit dat je de klantenbeleving ermee verbetert, is een snelle betaalflow ook belangrijk vanuit economisch standpunt. Als betalingen efficiënt worden verwerkt, is je personeel minder tijd kwijt aan het afwerken van betalingsgerelateerde taken. Hierdoor kunnen ze zich op andere belangrijke taken richten, zoals de klanten zo goed mogelijk bedienen en de zaak netjes en uitnodigend houden.





## Het digitale ecosysteem als service

In een restaurant staat jouw gastheer of gastvrouw klaar om je bestellingen en betalingen aan te nemen op een mobiel toestel dat verbonden is met zowel de keuken als de kassa. Een ander restaurant biedt misschien een nog gemakkelijkere service, met QR-codes op de tafel die je kunt gebruiken om met je smartphone te bestellen en betalen. Fastfood- en afhaalzaken kunnen hun voordeel doen met een bestelzuil waar klanten zelf hun bestelling kunnen plaatsen, met gepersonaliseerde opties en dergelijke. Als je bij het restaurant aankomt, staat jouw eten, waar je voor hebt betaald met je telefoon, al op je te wachten aan de balie. En foodtrucks hebben een bestelapp waar ook klantenkaarten aan gekoppeld kunnen worden om klanten korting te geven.

**Vlot bestellen en betalen in een restaurant kan leiden tot meer verkoop, klanten die langer blijven hangen, en het maakt bovendien een positieve algemene indruk.** En zowel de restauranthouder als de klant profiteren van vlotte betalingen en snelle handelingen. Gemakkelijk betalen, dat maak je mogelijk door zowel vlotheid als een horeca-kassasysteem dat meerdere betalingen tegelijkertijd aankan. Door je klant meerdere betaalmethodes aan te bieden, stel je jezelf bovendien flexibel op.

## Klantgetrouwheid

Klantgetrouwheidssystemen en overzichten van je cijfers helpen je om de ervaring van je klanten nog beter te maken. Zo kun je immers je medewerkers gepersonaliseerde specials laten aanbieden en ook gerechten aanpassen naar allergieën en de algemene voorkeuren van een klant. Je kunt eerdere keuzes van klanten in je systeem bewaren en dit automatisch toepassen op de volgende aanbevelingen die je aan de klant doet, om op die manier de smaak, wijze van aanpassing en klanttevredenheid te bevorderen. Het systeem kan daarnaast de favoriete zitplek, betaalmethode en het thuisadres (voor bezorging) van de klant vastleggen.

## Ons aanbod

**Trivec HandyPay**, is onze mobiele bestel- en betaalterminal voor horeca op één toestel. De bestellingen worden direct verstuurd naar de keuken en bar voor een snelle start van de bereiding. Het betalen? Dat gaat al even vlot. Je bezoekers kunnen meteen betalen nadat ze om de rekening hebben gevraagd. Met HandyPay kunnen gasten ook gemakkelijk fooien toevoegen via zelfgeselecteerde fooibedragen of via vooraf bepaalde percentages. Een rekening opsplitsen gaat met HandyPay ook heel eenvoudig. Je klanten kunnen niet alleen met hun reguliere betaalkaart betalen, maar ook met creditcard, Google Pay, Apple Pay of op factuur.

Moeilijk om personeel te vinden? Maak het jezelf gemakkelijk en plak horeca **QR-codes** op tafels, in zitruimtes, op terrassen en in hotelkamers. Je gasten kunnen deze codes scannen met hun smartphone en iets bestellen wanneer ze maar willen. Het enige dat jij nog moet doen is het eten en drinken naar hun tafel brengen.

Met de **bestelzuilen** van Trivec kunnen klanten bovendien zelf bestellingen invoeren. De zuilen zijn een ideale tool voor extra verkoop, want je communiceert er gemakkelijk met klanten over je specials, promo's en meer.

Onze **automatische drankensystemen** gaan van bier- en wijndispensers die verspilling beperken en je verkoop bijhouden tot zelfbedieningsbars waarmee klanten hun eigen drank kunnen inschenken.

Daarnaast bieden we systemen aan die klanten een seintje geven als hun eten opgehaald kan worden, via grote schermen of via biepders.

We hebben een breed **ecosysteem aan partners** die getrouwheids-systemen of ook wel CRM-systemen aanbieden om jouw communicatie met de klant te personaliseren en hen zo steeds opnieuw naar jouw zaak te lokken.



## Wat jij kunt doen

Bekijk het horecasegment waarin jij je bevindt vanuit het oogpunt van de klant. Is er rond lunchtijd altijd een lange rij? Hoeveel meerverkoop realiseer je op een gewone avond? Zijn er veel afhaalklanten die zelf het restaurant binnenkomen? Heb je weleens nagedacht over klanten zelf laten bestellen? Of over bezorging door een externe dienst?

Zorg ervoor dat jouw personeel de beste tools in handen heeft om bestellingen en betalingen aan te nemen. Hebben ze beschikking over een mobiele bestel- en betaalterminal voor horeca, dan hebben ze alles wat ze nodig hebben om zich volledig op de gast en diens beleving te focussen en zo ook meer verkoop te genereren gedurende de avond.

Biedt online bestelmogelijkheden aan en zorg ervoor dat je een goede plek hebt om de klaargemaakte bestellingen mee te geven aan de bezorgdienst. Je wilt je gasten in het fysieke restaurant zeker niet ergeren met te veel wandelverkeer door de zaak. Een toenemend aantal klanten heeft de voorkeur om online te bestellen, en uit onderzoek blijkt dat ze daarbij ook meer besteden.

Bedenk of je terugkerende klanten wilt belonen met kortingsacties. Uit onderzoek van NDP Group blijkt dat klanten hun horeca-apps gebruiken om hun kortingen te kunnen inzien, wat weer leidt tot meer appgebruik. De apps zijn bovendien een efficiënte manier voor klanten om hun bestellingen aan te passen en wachttijden te beperken.

# De keuken





## Achter de schermen

Alles wat je aan digitalisering kunt doorvoeren zal een positief effect hebben op je restaurant, je personeel en je klanten. Sommige veranderingen hoeven je klanten niet op te merken – zolang ze er maar van profiteren. Het enige wat moet opvallen, is het feit dat jij een uitmuntende service levert. Een kassasysteem voor horeca dat alle stappen integreert, van de beschikbaarheid van een tafel tot het maken van de rekening, betreft de klant daar niet direct in, maar maakt wel het leveren van een snelle en betrouwbare service mogelijk.

Met een digitaal systeem gebruikt het bedienend personeel een mobiele bestel- en betaalterminal voor horeca om aan de tafel bestellingen en betalingen in te voeren. Zodra de bestelling in het systeem komt te staan kunnen de medewerkers in de keuken en achter de bar dit lezen op hun keukenschermen en het eten en drinken meteen beginnen klaarmaken, nog voordat de tafelbediende wegloopt. Zodra de gastheer- of gastvrouw ziet dat de klant

klaar is voor de volgende gang, laten ze de volgende bestelling op het keukenschermbalkomen. Je kunt ook alarmen instellen voor het keukenpersoneel, bijvoorbeeld wanneer een bestelling al te lang op het scherm staat. **Door een keukenschermstelsel te gebruiken beperk je het risico op fouten, verbeter je je servicekwaliteit en help je je personeel om de bestellingen bij te houden.** Het systeem helpt om je keuken en bar georganiseerd te houden en iedereen maximaal te doen presteren.

Dit geïntegreerd systeem is in staat om de klantenbeleving te verbeteren, de stress van personeel te verminderen en je winst te doen toenemen. Als jij het werk prettiger maakt voor je werknemers, dan hebben zij vanzelf meer tijd over om het jouw klanten naar de zin te maken. Het maakt dat je personeel zijn tijd anders kan indelen en geeft jou meer ruimte om bezig te zijn met de sfeer, menu-opstelling en het neerzetten van een geweldige service. Je weet wel: de redenen waarom je een horecazaak wilde beginnen.



## Ons aanbod

Met het uitgebreide en eenvoudig te gebruiken horecakassasysteem van Trivec kun je rekenen op meer vrijgemaakte tijd, zowel in je restaurant als in je boekhouding. Het systeem bevat een **mobiel toestel** om bestellingen en betalingen mee aan te nemen, een **keukenschermstelsel** dat handgeschreven bestellingen vervangt, logistieke managementtools zoals tafelbeheer, en verzamelde verkoopstatistieken die naar een weblocatie worden gestuurd.

Als je restaurant verbonden is aan andere apps zoals Uber Eats, Foodora of Takeaway – of aan onze eigen app, **Trivec Buddy** – dan zullen deze bestellingen ook op de schermen te zien zijn.

Om de keukenautomatisatie verder in gang te zetten werkt Trivec samen met QSR Automations.

## Wat jij kunt doen

Hoe betalen jouw klanten voor de dienst die aan hen geleverd is? Van betaalmethodes (online, gsm, betaalkaart, mogelijkheid om de rekening op te splitsen en een fooi te geven, etc.) tot geïntegreerde en verbonden betaalsystemen, er bestaan altijd manieren om het betaalmoment gemakkelijker te maken voor klanten én voor jezelf.

Voor fastfoodzaken bestaan er biepders die klanten een seintje geven zodra hun bestelling klaar is om te worden opgehaald. Hierdoor hoeven medewerkers niet langer bestellingen om te roepen of heen en weer te lopen door het restaurant. Of installeer een keukenschermstelsel, waarbij je bezoekers een nummertje krijgen wanneer ze gaan bestellen en hun bestelling op het digitale scherm kunnen opvolgen. Dit werkt heel efficiënt in combinatie met een bestelzuil waar ze aanvankelijk al hun bestelling plaatsen.

Welk kassasysteem voor horeca zou geschikt zijn voor jouw restaurant? Het geldt dat je erin investeert, betaalt zichzelf op termijn terug, en komt zowel medewerkers als klanten ten goede. Tafelbeheer, een mobiele bestel- en betaalterminal voor horeca, keukenschermen, overzichten van de verkoopcijfers ... Het kan allemaal in jouw voordeel werken.



# Jouw zaak



## Sterk in bediening zijn

Digitalisering is de volgende, belangrijke stap voor de horecasector. En daarbij hoef je je zeker geen robots of drones voor te stellen die de rol van mensen in jouw zaak overnemen – tenzij je dat zelf graag wilt. Maar als je de nieuwe oplossingen die inmiddels op de markt zijn volledig negeert, dan kan je zaak daar op den duur wel onder gaan lijden. Digitalisering is dan misschien wel klantgedreven, maar uiteindelijk is het jouw onderneming die daar de vruchten van plukt.

Technologische oplossingen hebben een direct effect op de klant en een indirect effect op

jouw zaak. Echter, de meeste vernieuwingen brengen voordelen met zich mee voor beide en gaan daarom ook hand in hand. Inzichtstechnologie en gegevensstatistieken, bijvoorbeeld, vertellen aan jou wat je klanten willen en helpen jou om aan hun vraag te voldoen. Een win-win.

## Bespaar tijd en geld met integraties

Om mee te gaan met de concurrentie moeten restaurants investeren in oplossingen die de dagelijkse activiteiten, zowel online als in de keuken als in de boekhouding, eenvoudiger maken.

Maar er zijn ook aspecten aan digitalisatie die alleen maar om de zakelijke kant van de onderneming draaien. Een kassasysteem voor horeca dat automatisch verkoop- en omzetstatistieken genereert zal voor jou zeker interessant zijn. Een dergelijk systeem integreren met applicaties waarmee je je personeelsplanning, boekhouding, budgettering en voorraad kunt beheren brengt grote voordelen met zich mee. Trivec is een restaurantbeheerplatform dat jou volledig het overzicht geeft over al je zakelijke activiteiten. Naast het aanmaken van geautomatiseerde rapporten kan het platform aangepast worden aan jouw onderneming en geïntegreerd worden met je bestaande systemen. Integratie met een dranksysteem, bijvoorbeeld, betekent dat je voortaan alle verkoop van je bar kunt opvolgen omdat alle geschonken drankjes in het horecakassasysteem staan geregistreerd. En doordat je je verkoopgegevens heel simpel kunt bijhouden en inzien, bespaar je jezelf een hoop tijd. Die tijd kun je vervolgens investeren in iets dat je écht graag doet.

De dagelijkse logistiek van het runnen van een restaurant is vaak in strijd met de aandacht voor klanten of voor het creëren van nieuwe omzetmogelijkheden. Door slim te investeren in digitale en geautomatiseerde systemen kun jij je richten op het maken van keuzes, in plaats van op routinematige taken.





## Ons aanbod

Trivec is een one-stop restaurantbeheerplatform dat jou een volledig overzicht geeft van jouw bedrijfswerking. Je kunt er automatische rapporten mee aanmaken, maar je kunt het systeem ook aanpassen naar jouw specifieke noden en het integreren met bestaande systemen voor personeelsplanning, boekhouding en voorraadbeheer. Dankzij een uitgebreid **ecosysteem van partners** bieden we meerdere integraties met andere grote systemen aan. Trivec helpt jou om je dagelijkse activiteiten te stroomlijnen en te automatiseren. Neem bijvoorbeeld een integratie met een voorraadbeheersysteem: hierdoor weet je hoeveel flessen of ingrediënten je nog op voorraad hebt. Door slim te werk te gaan verminder je zo niet alleen verspilling, maar je verbindt ook je dagelijkse voorraadcijfers met de statistieken in je Trivec horecakassasysteem. Hierdoor kom je onder andere te weten wat jouw gasten bij je kopen en wanneer.

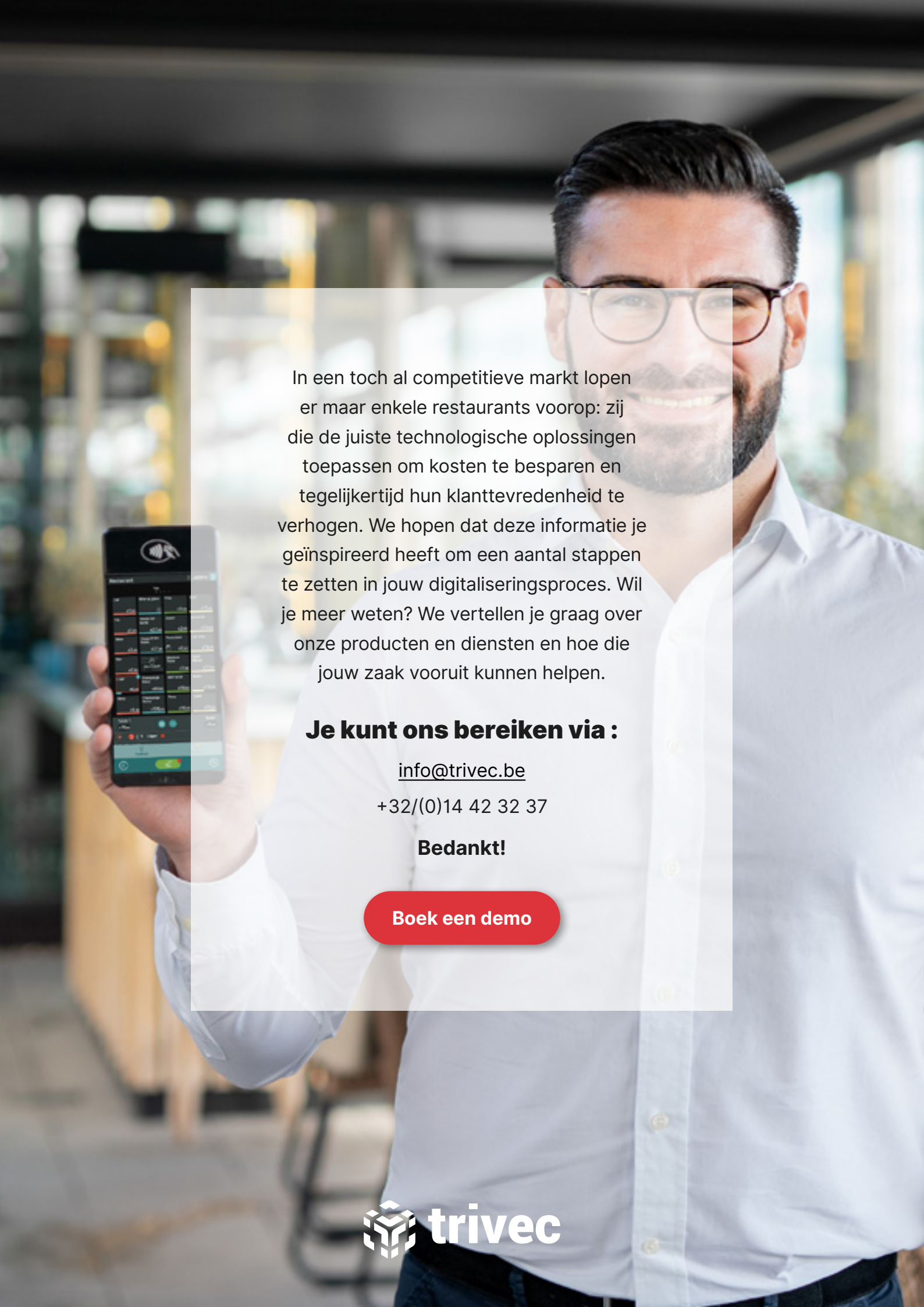
Onze **geautomatiseerde drankensystemen** schenken afgemeten hoeveelheden bier en wijn. Op die manier beperk je eventuele verspilling. Als je zo'n systeem integreert met het kassasysteem voor horeca, dan krijg je ook nog eens realtime informatie over verkoop en voorraad. Met hetzelfde doel voor ogen ontwikkelden we een **doseringsysteem** dat ervoor zorgt dat sterke drank altijd in de correcte hoeveelheid wordt geschonken.

## Wat jij kunt doen

Kijk eens kritisch naar je bestaande systemen voor bestellingen, personeelsbeheer, planning, voorraadbeheer en boekhouding en bepaal of een volledig geïntegreerd systeem iets voor jou is.

Maak een inschatting van de tijd die je kwijt bent aan logistieke taken zoals tafelbeheer en personeelsplanning. Zoek naar geautomatiseerde of digitale oplossingen waarmee je al die tijd kunt uitsparen.

Om mee te gaan met de concurrentie van vandaag moeten restaurants investeren in oplossingen die de dagelijkse werking, zowel online als in de keuken als in het boekhouden, gemakkelijker maken.

A man with a beard and glasses, wearing a white button-down shirt, is smiling and holding a smartphone in his right hand. The phone screen displays a dashboard with various charts and data points. The background is a blurred indoor setting, possibly a restaurant or office.

In een toch al competitieve markt lopen er maar enkele restaurants voorop: zij die de juiste technologische oplossingen toepassen om kosten te besparen en tegelijkertijd hun klanttevredenheid te verhogen. We hopen dat deze informatie je geïnspireerd heeft om een aantal stappen te zetten in jouw digitaliseringsproces. Wil je meer weten? We vertellen je graag over onze producten en diensten en hoe die jouw zaak vooruit kunnen helpen.

### **Je kunt ons bereiken via :**

[info@trivec.be](mailto:info@trivec.be)

+32/(0)14 42 32 37

**Bedankt!**

**Boek een demo**