

СИСТЕМА БРОНИРОВАНИЯ СТОЛОВ

Администратор и управляющий приняли заказ на один и тот же столик? Сотрудник заведения сказал, что мест нет, тогда как стол, дважды перечеркнутый в книге, все же оказался свободным? От этих проблем избавит система резервирования (бронирования) столиков.

Европейские рестораторы давно убедились: удобство — третий после качества сервиса и кухни критерий выбора заведения. Система резервирования столов — отдельная или интегрированная в систему автоматизации — решает сразу несколько задач. Она представляет собой программу, в которой отображаются все столы: одним цветом окрашены свободные, другим — занятые. Поэтому официанту, принимающему заказ, достаточно открыть программу и предложить варианты. Все же визуализация зала лучше, чем надписи неразборчивым почерком в книге резервов. Кроме того, система бронирования столиков позволяет вести базу посетителей, где указываются имена, номера телефонов и предпочтения (например, одна посетительница постоянно обедает с подругой, другая по вторникам обедает с деловым партнером, а по субботам ужинает в компании друзей). Программа также может «запоминать» любимые столики гостей, а это уже дополнительный бонус заведению: приятно, когда сразу же предлагают привычное место, да еще называют по имени. Для этого система резервирования подключается к телефону с автоматическим определителем номера и к базе данных посетителей.

Благодаря таким программам повышается лояльность к ресторанной сети: посетитель становится узнаваемым во всех заведениях сети благодаря интегрированной базе данных. Более того, системы резервирования — программы аналитические, и могут составлять маркетинговые отчеты о посещаемости заведения, заказах в час пик, наиболее популярных столах и т. д.

— Мы даже варьируем заработок наших официантов благодаря ПО. Так, мы знаем, что столик с диваном у окна — самый популярный, там всегда размещаются постоянные гости, которые оставляют хорошие чаевые, потому что у них высокая лояльность к нашему заведению. И несмотря на то что один официант на смене прикреплен к этому столу, мы даем возможность сотрудникам сменять друг друга, чтобы каждый имел возможность заработать больше, — говорит **Ольга Маришко**, управляющая рестораном «Ставни», г. Симферополь.

НЕ ВСЕ РАВНЫ

Системы бронирования подразделяются на локальные, системы бронирования по Интернету, интегрированные во фронт-офис и внешние. На сегодняшний день бронирование по Интернету приобретает все большую популярность, но до сих пор недостаточно программных продуктов, предоставляющих такую возможность. Как правило, функции резервирования предусмотрены фронт-офисной программой — это либо базовый функционал, либо дополнительный модуль. Но приходится пользоваться именно той системой, которая предлагается вместе с фронт-офисом, поскольку при выборе фронт-офиса система бронирования не является определяющим фактором.

Однако некоторые системы могут интегрироваться с фронт-офисом. Поэтому специалисты рекомендуют обратить внимание как на функции (контроль



Игорь Майзелев,
руководитель интернет-проектов
сети «Козырная Карта», г. Киев:

— **Используется ли в вашей сети система электронного бронирования столов? Как она работает?**

— На сайте сети ресторанов «Козырная Карта» (www.2k.ua) есть сервис «Заказ столика». Любой посетитель может заполнить простую форму и в течение пяти минут (именно такое максимальное время обратной связи) получить телефонный звонок с подтверждением своего заказа. Сервис работает круглосуточно, без выходных.

— **Каковы преимущества данной системы? Повышает ли она лояльность клиентов заведения?**

— Посетитель может забронировать столик, не совершая ни одного исходящего звонка. Это, безусловно, может быть полезно во многих ситуациях. Мы регулярно отслеживаем количество гостей, использующих эту услугу. Динамика более чем положительная: использовав этот метод однажды, большинство посетителей пользуются им снова.

— **Произошли ли в ресторанах изменения после установки данной системы?**

— Наша система бронирования — автономная, она не зависит от ресторанов, равно как и рестораны — от нее. Являясь связующим звеном между гостем и рестораном, система избавляет от технических сложностей, значительно упрощая процессы по обе стороны.

— **Сталкивались ли вы с ситуацией, когда на сайте забронировали немало столов, а гости не пришли? Как решить данную проблему?**

— Такие ситуации бывают, но крайне редко. Думаю, если ресторан действительно любит своих гостей, то они непременно ответят ему взаимностью, и подобные случаи будут исключением, а не правилом.

— **Предусмотрены ли какие-то привилегии для гостей, которые резервируют столы через Интернет?**

— Сервис относительно молодой. Его внедрение произошло недавно, и пока мы находимся на стадии накопления информации о пользователях системы. Но уже сегодня наши маркетологи продумывают акции и бонусы, которые приятно удивят гостей, воспользовавшихся онлайн-бронированием. Очень хочется рассказать о некоторых из них, но, к сожалению, пока не могу.

оптимальной занятости столов, использование базы данных гостей, работа в режиме реального времени, автоматическое распознавание номера гостя (АОН), управление списками бронирования и ожидания, бронирование мест через Интернет, механизм автоматического подтверждения заказов, возможность построения иерархической системы, создание подробных стати-

В Украине есть специальные сайты, на которых можно заказать столик в ресторане. Так, к примеру, на Chiken.Kiev доступна специальная форма заказа — на выбор предлагается около 50 ресторанов. Посетителю сайта нужно указать количество мест, расположение стола, время прибытия в заведение и номер телефона для подтверждения резервации. Затем сотрудники ресторана связываются с посетителем и подтверждают бронь.

стических отчетов и графиков), так и на степень интеграции с фронт-офисом, работающим в ресторане. На украинском рынке широко представлены системы в базовом функционале, а также поставляемые вместе с фронт-офисом как отдельные модули (стоимость — от 5 300 грн). Окупаемость систем бронирования просчитать сложно, поскольку чаще всего они являются компонентом комплексной программы автоматизации ресторана.

Павел Кукелко, руководитель коммерческого отдела R-KEEPER UCS, г. Киев, говорит, что на сегодняшний день почти каждый автоматизатор предоставляет систему бронирования столиков, и, как правило, большинство из них привязывается к сайту и к телефону. Это позволяет вносить резервы вручную. По словам специалиста, онлайн-бронирование имеет существенный недостаток: гости могут заказать несколько столов в разных ресторанах, а посетят лишь один. В результате места в заведении будут пустовать. Те, кто заказывает места через Интернет, редко аннулируют бронь, если по каким-либо причинам не могут посетить ресторан. «Судите сами: после того как вы зарезервировали стол, у вас могли появиться срочные, более важные дела, или же деловую встречу необходимо перенести в другое место или на другое время, что очень часто происходит в рабочее время суток».

При выборе систем резервирования **Павел Кукелко** рекомендует определить, какие функции необходимы: только ли резервирование столиков или же статистика посещаемости в придачу, должна ли эта программа работать в связке с основной программой по управлению рестораном (то есть отображаться непосредственно на экране официантов, хостес или администраторов), нужно ли предоставлять возможность резервировать места на сайте и т. д.

ИНТЕРНЕТ-КУРЬЕЗЫ

Во многих заведениях системы резервирования подключаются к онлайн-бронированию, которое позволяет увидеть расположение столов и выбрать понравившийся. Звонить по телефону в этом случае нет необходимости. Однако кроме видимых преимуществ имеется ряд недостатков — тот же «забитый», по версии Интернета, зал при реально пустом заведении, невозможность личного контакта с посетителем и т. д. Поэтому такой вид резервирования можно разрешить только постоянным гостям, которым выдаются дисконт/клубные карты и которые дорожат своей репутацией. Это ограничение в значительной мере избавит ресторан, кафе, закусочную, пиццерию от ситуации «заказал — подтвердил заказ — не пришел».

— Когда в заведении есть определенное количество постоянных гостей, которые не прочь перейти на качественно новый уровень резервирования мест, — это отличный вариант. Ситуации бывают разные, например: посетитель обедает сам, или ужинает с супругой, или сидит с компанией и т. д. Закреплять постоянный столик не имеет смысла.



Павел Цикиновский, учредитель компании «Студия ПЛЮС®», бренд B52®, г. Одесса:

— Эффективность системы резервирования столов зависит от нескольких факторов.

1. Простота интерфейса со стороны потенциального посетителя ресторана.

Если резерв производится через специализированный сайт или сайт ресторана, нет причины заставлять посетителя заполнять подробную анкету с целью заполучить его как постоянного гостя. Необходим минимум контактной информации.

2. Гибкость программного обеспечения.

Администратор ресторана, общаясь с посетителем, должен максимально быстро получить необходимую информацию о доступных столиках.

3. Возможность принять предварительный заказ.

При оформлении заказа на банкет автоматизированная система должна предоставлять возможность оформить предварительный заказ и авансовый платеж. Впоследствии заказ автоматически переводится в состояние «Счет» с указанием официанта, обслуживающего банкет.

Безусловно, ни одна система не предотвратит риск «неприхода» гостя. Но снизить риск можно. Для этого за небольшой промежуток времени достаточно позвонить посетителю и напомнить о зарезервированном для него столике. Автоматизированная система может отправить SMS на номер телефона гостя или сообщение по электронной почте за определенный интервал времени.

Ответственность за резерв можно возложить на посетителя, предоставив дополнительную систему лояльности. Программа автоматически начислит бонусные баллы или поднимет сумму депозита за реализованный резерв стола. И наоборот, спишет накопленные баллы за нереализованный.

В программном комплексе B52 система резервирования столов входит в стандартный набор функций системы. Ресторатору при необходимости придется доплатить за настройку дополнительных сервисов, таких как рассылка SMS и e-mail.

Наш программный комплекс включает в себя дополнительные сервисы в системе резервирования. Существует возможность формирования очереди на различные услуги. Например, заказ скутера на пляже или бильярдного стола в клубе. Гость просит официанта включить его в очередь на услугу. Когда очередь подходит, факт предоставления услуги исключает посетителя из очереди автоматически. Такая система дает возможность посетителю спокойно отдыхать за столиком в зале ресторана. Он будет заранее оповещен официантом о подходе очереди.

Посетителю нужно в реальном времени посмотреть на карту брони и выбрать подходящий для своего мероприятия столик (двухместный, семиместный, диван), — рассказывает **Ольга Марийко**.

Для реализации этого способа, кстати, не нужно дорогое оборудование и программное обеспечение. Существуют приложения, которые устанавливаются на уже готовом сайте ресторана или сети. Система имеет интерфейс пользователя и интерфейс администратора. Пользователя (гостя) может регистрировать администратор, или же он будет регистрироваться самостоятельно прямо на сайте.



Павел Кукелко,
руководитель коммерческого
отдела R-KEEPER UCS, г. Киев:

— Благодаря тесному техническому взаимодействию систем бронирования хостес автоматически, в режиме реального времени, получает информацию о состоянии столов и предполагаемом времени их освобождения, что позволяет более эффективно управлять заведением. Для многих рестораторов этот фактор является доминирующим в их решении установить систему R-KEEPER. Чтобы с наибольшей вероятностью гарантировать реализацию или отмену бронирований, система позволяет выполнить запрос на подтверждение по любому из следующих каналов связи: по электронной почте, SMS, по факсу и/или телефону. Это полностью автоматизирует процесс бронирования и проверки, значительно уменьшает количество неявок и заказов по телефону, увеличивает наполняемость столов и позволяет отслеживать ситуацию избыточного или недостаточного бронирования в режиме реального времени. Очень эффективно одновременное отслеживание нескольких очередей ожидания и управление ими: очередь гостей, звонящих по телефону, для которых в данный момент нет возможности предоставить бронирование столика, посетителей, ожидающих в фойе, у входа, и пользователей, оформляющих свои заказы через Интернет. Данные всех источников автоматически сопоставляются с постоянно обновляющейся информацией о наличии свободных столиков или в графике их освобождения.



Полина Башкина,
PR-директор сети ресторанов
«Фишка», г. Киев:

— На наш взгляд, система электронного бронирования достаточно эффективна: она не только обеспечивает высокую посещаемость и способствует улучшению сервиса, но и повышает имидж заведения. Данная система позволяет гостю увидеть общий план помещений с расположением столиков в определенном масштабе и выбрать желаемое для себя место. Мы считаем, что основные преимущества ее установки — это простое и наглядное резервирование желаемого стола; принцип светофора, который дает информацию о свободных столах; информация о расположении мест для проведения мероприятий; круглосуточное и ежедневное резервирование; повышение интереса гостей к заведению. Достаточно иметь обычный компьютер и выход в Интернет, а также сайт ресторана с возможностью интегрирования системы. Учитывая названные преимущества, сеть ресторанов «Фишка» (рестораны «Корчма у Чабана», «Фондю-бар», «Меланж») планирует ввести систему электронного бронирования столиков в ближайшее время.

ЦЕНОВОЕ РАЗНООБРАЗИЕ

Стоимость простейших программ — от 300 долларов. Более сложный софт (комплексная программа по автоматизации) обойдется значительно дороже, поскольку будет содержать множество различных приложений. Все зависит от целей и сложности софт-обеспечения.

— Вопрос стоимости всегда остается индивидуальным для каждого ресторана, ведь все зависит от его масштабов, количества персонала и т. д. Определить срок окупаемости данной системы невозможно, поскольку стоимость программного комплекса, как для маленького, так и для большого ресторана, разная, много различных дополнительных факторов, влияющих на цену оборудования и программного комплекса. В общем, срок окупаемости системы для каждого ресторана необходимо просчитывать индивидуально, в зависимости от вышеуказанных факторов, — отмечает **Павел Кукелко**.

Многие заведения, прежде всего небольшие, отказываются от системы бронирования: во-первых, слишком сложно, а во-вторых, для небольших заведений она вроде как и не нужна. Однако рестораторы говорят, что возможность распределять места в зале, планировать количество людей на вечер, а соответственно, работу официантов, предотвращать спекуляции со столиками со стороны персонала дорогого стоят. Ведь бывает так, что линейный персонал продает бронь на лучшие столики состоятельным посетителям, что снижает прибыль заведения и не способствует повышению лояльности гостей. Создание базы постоянных посетителей — тоже отличное преимущество. Многие заведения пока не имеют систем резервирования, но планируют их внедрить. К примеру, в 2011 году планируется запустить электронную систему бронирования столов в сети «Реста».

«ЗА» И «ПРОТИВ»

Высокая конкуренция в ресторанном бизнесе вынуждает собственников заведений идти в ногу со временем. О пользе софта по бронированию мнения расходятся, но тем не менее очень скоро он может стать must-have для любого ресторана. Ведь четкость, скорость и точность выполнения заказа будет играть решающую роль. Среди преимуществ подобного ПО — высокая скорость реагирования на запросы клиента, возможность предложить лучшие варианты, «привязать» гостя к себе. Не стоит забывать также о полезной базе контактов и предпочтений посетителей. С помощью систем резервирования столов легко определить самые популярные места и учитывать их для того, чтобы расположить к себе особо ценных клиентов. Недостатки у систем бронирования также существуют. Например, постоянная зависимость от компьютера или Интернета (ведь перебои с подачей электричества или падения сети еще никто не отменял). И как быть, если ПО «угасло», а нужно посмотреть, не занят ли столик? Конечно, можно создать копию на флешке, но для этого необходим второй компьютер. Еще одна проблема — воровство базы. Увольняясь, сотрудник может «прихватить» доступные в компьютере мобильные VIP-гостей. Впрочем, такой неприятности нетрудно избежать, если ограничить доступ к приложению. К примеру, предоставить полный доступ управляющему и администратору, а официантам разрешить только принимать звонки.

Это ПО лишь начинает свое победное шествие по ресторанам, поэтому все системы находятся в стадии доработки, а в свет выпускаются все новые и новые улучшенные версии. Идеальных же систем не существует...

Ксения Корзун