

iButler

DE OORZAKEN VAN HOOFDPIJN

bij iedere

ALL YOU CAN EAT ONDERNEMER

EN HOE JE DIT OPLOST!

Team i-Butler

iButler bestaat uit een team van professionals die ernaar streven om horecaondernemers klaar te stomen voor de veeleisende moderne gasten met de gemakken van **innovaties** van de toekomst.

Over Jou

Je hebt een all-you-can-eat onderneming en wilt geen omzet verliezen door geïrriteerde gasten en organisatorische hoofdpijn. Je hebt het gevoel dat er iets moet veranderen, maar weet niet waar het makkelijk kan? Wat zijn de belangrijkste redenen waarom je niet genoeg omzet maakt of waarom gasten niet altijd tevreden zijn, en kun je hier zelf eigenlijk wel invloed op uitoefenen?

Zelf zoeken naar nieuwe ontwikkelingen in je branche is al een uitdaging op zich. Misschien heb je al van alles geprobeerd en vind je het spannend om te investeren zonder te weten of het wel rendement gaat opleveren. Wellicht denk je dat je onderneming nog niet klaar is voor nieuwe moderne hulpmiddelen. In dit e-book gaan we dieper in op de **5 oorzaken van hoofdpijn voor all-you-can-eat ondernemers** en wat we kunnen doen om je te helpen.



TOP 5 oorzaken van hoofdpijn

- **De service is niet goed genoeg** **3**

Service is niet alleen snelheid, maar kun je wel genoeg échte service bieden om klanten tevreden te houden?
- **Personeel is te duur** **10**

Een enkele fulltimer kost al gemiddeld € 30.000 per jaar en dat is pas de standaard kosten!
- **Te weinig goed personeel** **15**

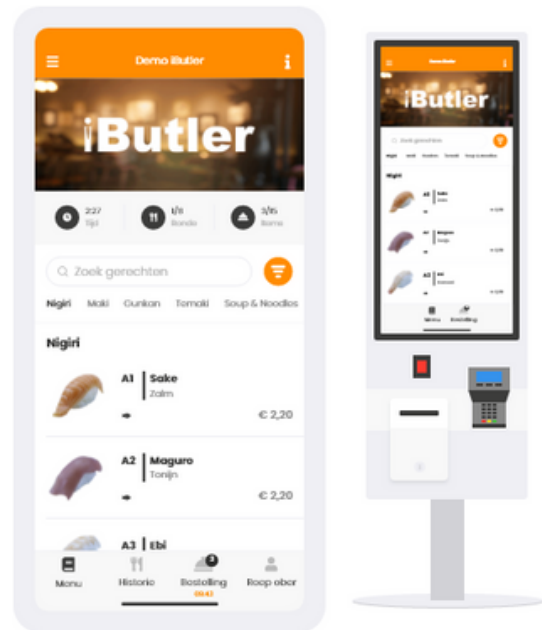
Aan personeel wat om het minste of geringste afmeldt of de kantjes eraf loopt, heb je niet veel. Maar je moet iets?
- **Overal zitten taalbarrières** **19**

Tussen je keuken, je klanten, serveerders... taalbarrières kunnen overal zitten met veel gevolgen!
- **Alles wordt duurder** **22**

Inkoop, verzuimkosten, personeel, ALLES wordt duurder!
Daar is niet aan te ontkomen!

Over iButler

iButler is een **innovatieve** onderneming met passie voor de horeca. We hebben **expertise** opgebouwd in de afgelopen jaren bij o.a. All-You-Can-Eat ondernemingen, terrassen en cafetaria. Onze **focus** ligt op het gebruikmaken van innovatieve methoden om het **bestelproces** en afhandeling te optimaliseren en verbeteren.



We weten dat een all-you-can-eat ondernemer leeft met hoofdpijn, hoofdpijn door talloze uitdagingen waar hij of zij eigenlijk helemaal niet mee bezig wil zijn. Misschien wil je wel investeren in innovatieve oplossingen hiervoor, maar **durf** je om begrijpelijke redenen nog niet de **eerste stap** te zetten. Ondanks dat voel je echter dat hoe je het nu georganiseerd hebt, het je te veel **hoofdpijn** bezorgt!

Je wilt niet alleen meer snelle omzet maken, maar ook bereiken dat gasten terugkeren. Je wilt een gestroomlijnde gang van zaken als horecaonderneming en **optimale ondersteuning** van je leverancier. Daarom bespreken we na deze pagina de TOP 5 irritaties waar je tegenaan loopt als all-you-can-eat ondernemer en hoe je hierin **ondersteund** kunt worden.



OORZAAK 1

🕒 De service is niet goed genoeg

Service is niet alleen snelheid

Er is voor een gast niets meer vervelend dan dat je lang moet wachten voordat je kunt bestellen. We zien gasten **weglopen** bij een tafel als het te lang duurt voordat je iets kunt bestellen. Maar er is ook nog een grote winst te halen wanneer je proces eenmaal is versneld.

Je bestelproces versnellen

Voordat we het over de kwaliteit hebben van je service, hebben we het toch kort over de snelheid. Je moet iets doen om het bestelproces te versnellen, maar hoe?

Een traag bestelproces is de #1 irritatie van de gemiddelde horecagast.

Gasten willen behandeld worden als gasten en hier gaat het niet alleen om gewoon te kunnen bestellen, maar om **aandacht** te krijgen. Dit is een normale menselijke behoefte en geeft irritatie bij 80% van de klanten waarbij bestellen **onnodig** lang duurt!

🕒 **Bestelproces**

De taak van de ondernemer is om het bestelproces zo te organiseren dat iedereen in de keten tevreden is; de **keuken**, de **bediening** en de **gast**. Dit is een continu **balanceren** tussen verwachtingen en eisen van alle drie en dit vreet energie als je dat dus zelf moet realiseren.

🕒 **Gastervaring**

Er zijn vier aspecten aan klantbeleving: **Gemak** van bestellen, de **tijdsbesparing** door een gestroomlijnd proces, de algemene **tevredenheidsbeleving** en hoge **verwachtingen** dat snelheid van service normaal is, omdat er veel efficiënte en moderne tools beschikbaar zijn.

Conclusie

Je ziet dus dat als je echt van de hoofdpijn af wilt komen dat het niet is opgelost met alleen de snelheid te verhogen (ondanks dat het een belangrijke eerste stap is)

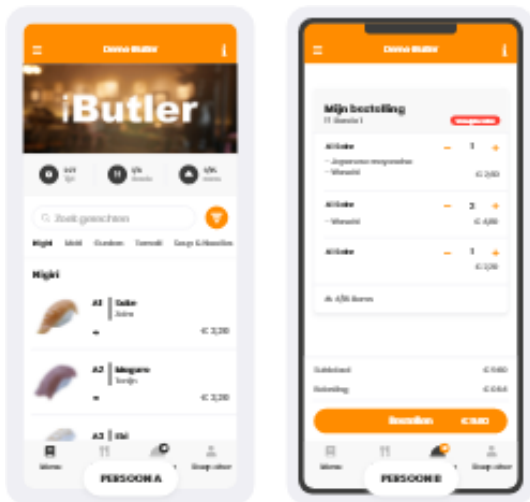
Het is ten eerste belangrijk dat je een manier vindt om je snelheid te maximaliseren zonder dat het je eigen actieve aandacht vereist. Jij zou er niet de hele tijd mee bezig moeten zijn. Een onderdeel hiervan is vaak ook dat je keuken een andere taal spreekt dan bijvoorbeeld je bediening, maar daar komen we later nog op terug.

Wat nog veel interessanter is, is wat dit mogelijk maakt. Als je bestelling vrijwel automatisch sneller gaan, krijgt je bediening meer tijd om zelf aandachtig te zijn naar alle vier de aspecten van de beleving van de gast. Als jouw personeel de mentale ruimte heeft om te zien waar de behoefte van je gast ligt (of nog erger: waar de gast zich aan irriteert) kunnen zij er al op inspelen voordat jouw hoofd überhaupt weer begint te bonzen.

Op de volgende pagina vind je een checklist waar je zelf al naar kan kijken. Neem het aandachtig door en wees eerlijk en duidelijk naar jezelf of je dit al kunt oplossen zonder dat het je op de lange termijn alsnog hoofdpijn geeft. Daarna zullen wij je een oplossing bieden om je te ondersteunen.

Verbetering creëren

Jouw eigen besluitenlijst om verbetering te creëren in je bestelproces



Besluiten nemen is eenvoudig als je strategie helder is!

Wat kun je zelf doen om het proces te versnellen? Kijk eens naar de onderstaande To-Do lijst.

🕒 To-Do Lijst

- Analyseer** of je gasten tevreden zijn over je bestelproces, en vraag ook door!
- Zet regelmatig gasttevredenheidsenquêtes uit.
- Zoek de onderzoeken van *Zomato* en *Hospitality Technology* op het internet op en bestudeer hun adviezen!
- Vraag informatie van je branchevereniging.

Wat kan iButler voor je doen om je te ondersteunen?

In iedere situatie raad ik altijd aan om gebruik te maken van een gratis adviesgesprek met onze adviseurs om te ontdekken wat voor jou het beste is om het proces te verbeteren. Wat we bieden, en dan ook kunnen bespreken, is:

🕒 **Analyse**

Overzichtelijke analyse maken van je huidige bestelproces.

🕒 **Inventariseren**

Inventariseren hoeveel sneller het proces kan worden georganiseerd met duidelijk onderbouwing.

🕒 **Optimaliseren**

Kijken wat je kunt doen om je bestelproces te verkorten tot maximaal 10 minuten (*de drempel van gasttevredenheid*).

🕒 **Uit handen nemen**

Hoe onze technologie je kan ondersteunen om irritaties te voorkomen door veel uit je handen te nemen.

🕒 **Gastcontact verbeteren**

Welke taken bij je bediening gaan verdwijnen en waar ze dan meer winst kunnen behalen voor het bedrijf.

 **Plan afspraak** 



OORZAAK 2

🕒 Personeel is te duur

(Duur) personeel is geen goede oplossing voor een falend proces

Wanneer je personeel aanneemt dat onderpresteert om maar te zorgen dat je niet vastloopt, maak je vaak de problemen op de lange termijn alleen maar groter. Meer problemen betekent meer hoofdpijn, en laat dat nou net zijn waar we vanaf proberen te komen met dit e-book!

De kosten stijgen de pan uit!



Gemiddeld kost een full-timer zeker **€ 30.000 per jaar** aan salaris en dat lijkt alleen maar meer te worden. Hoe zit het met de kwaliteit? Zelfs als je **€ 50.000** betaalt, is dat zeker nog geen garantie op goed personeel.

Maar hoé dan als je te **weinig goed personeel** hebt voor de drukte? Een trage of lakse service heeft een negatieve invloed op de gastervaring en de dagomzet. We zijn dan geneigd om de brand te gaan blussen waar we rook zien, maar je kan niet zomaar goed(koop) personeel toveren. Daarbuiten zijn er oplossingen die zorgen dat je minder personeel nodig hebt én goedkoper zijn op jaarbasis.



Niet alleen ons personeel
maakt uw service goed!

~ All you can eat

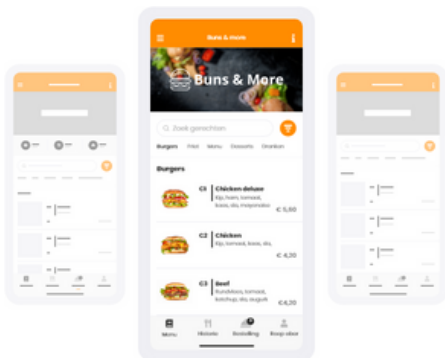
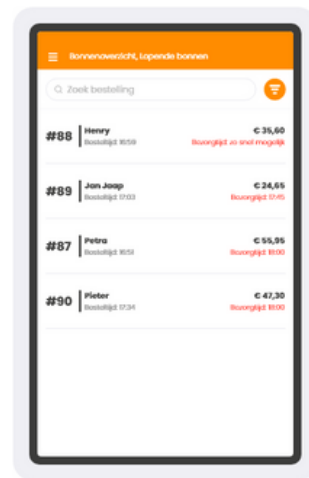
Ook voor keukenpersoneel is de afgelopen jaren het loon met **50%** gestegen! Als je algehele systeem in je zaak niet vloeiend loopt, zullen je medewerkers (wat soms hier niet eens goed in is) het moeten oppakken. Wat gebeurt er dan? Meer werk, dus is er méér personeel nodig!

Balans zoeken tussen Personeel en Technologie

Personeel zou alles moeten doen wat technologie niet kan.
En technologie alles wat personeel minder goed kan.
Minder werk voor personeel = minder kosten!

Personeel

Als je gaat werken met technologie in het bestelproces dan krijgt je personeel een **andere rol**. Niet het bestellen, maar het serveren en **persoonlijke aandacht** worden de belangrijkste taken.



Technologie

De **mobiele telefoon** is een verlengde geworden van iedere gast. Ons advies is om dit maximaal te benutten!

Hoe regel je dat?

Het inrichten van een digitale manier van bestellen geïntegreerd van de tafel, tot de bediening en zelfs de keuken! Je kunt met **minder personeel** dezelfde hoeveelheid gasten bedienen. En we hebben bij onze gebruikers gezien dat tegelijkertijd de **gasttevredenheid** omhoog gaat.

Samen nadenken over je Bestelproces

Het is een simpele rekensom. Als je een onderpresterende medewerker eindelijk kan vervangen door een oplossing die minder kost en effectief werkt, zou je dat dan doen?

Natuurlijk denken we graag met je mee. Wij weten namelijk precies hoe onze **oplossingen** het bestelproces verbeteren en waar er dus ruimte ontstaat voor de bediening om meer **kwaliteit** te leveren. Dit kunnen we makkelijk voor je in kaart brengen. Als dit probleem niet meer om jouw aandacht schreeuwt, kan het runnen van je zaak al weer met wat minder hoofdpijn.

 [Plan afspraak](#)



*"Niet hard werken
maar slim werken!"*

Het effect van iButler voor je op een rijtje

Als je aan de slag gaat met het iButler systeem dan beloven wij de volgende dingen:

🕒 Zelf in de hand

Het bestelproces wordt voor de gast niet alleen **korter en makkelijker**, maar ook **plezieriger**. Ook geeft het ze het gevoel dat ze het **zelf in de hand** hebben.

🕒 Meer tijd voor de gast

Het personeel gaat ervaren dat ze meer tijd krijgen om echt **gastwaarde** te leveren en het brengen van het eten en drinken wordt optimaal gecombineerd met het **contact maken** met de gasten.

🕒 Synchronoos bestellen

Als enige heeft iButler live synchronisatie voor alle gasten aan dezelfde tafel. Is iemand nog niet klaar met zijn of haar deel van de bestellen? Dan ziet de rest aan tafel dat ook!

🕒 Geld besparen

Het iButler systeem is op jaarbasis goedkoper dan één full-time medewerker

🕒 Trainingssessies

Tijdens de implementatie verzorgen wij altijd een **training** vóór en tijdens de eerste avond.



OORZAAK 3

🕒 Te weinig goed personeel

Personeel dat de kantjes eraf loopt of niet komt, heb je niets aan!

Dit is het schrikbeeld van elke horeca ondernemer: je gasten weten je massaal te vinden en tegelijkertijd loopt je personeel de kantjes eraf en krijg je een paar uur voor de spits verschillende afmeldingen van het personeel dat ingeroosterd stond. We hebben het in het vorige hoofdstuk gehad over de prijs hiervan, maar wat doen we met het personeel dat blijft?

Het effect van slecht personeel

In het vorige hoofdstuk is het al deels duidelijk geworden, maar laten we er nog één keer vanuit een andere hoek naar kijken. Er is namelijk ook een indirecter effect op omzet. Mensen komen in eerste instantie naar je restaurant voor de menu's die je op de kaart hebt staan. Echter, als ze langskomen en ze zien personeel dat de kantjes eraf loopt en eigenlijk geen aandacht voor ze heeft, dan komen ze niet meer terug. **Het maakt dan ook niet uit wat de reden hiervoor is! Daar kijkt de gast niet naar!**

We kijken nog een stap verder: Wat gebeurt er als die gast een slechte review plaatst? Dat hoef ik je natuurlijk niet uit te leggen. **Wij snappen ook wel dat het makkelijker lijkt,** maar wat nou als er andere oplossingen voor zijn?

Goed personeel:

- ✓ Moedigt ontwikkeling van de zaak aan
- ✓ Wil zelfstandig werken zonder gecontroleerd te moeten worden
- ✓ Respecteert onvermijdelijkheden van het vak zoals spits
- ✓ Probeert altijd de gastervaring te verbeteren

Goed personeel vs Slecht personeel

Laten we de **voor- en nadelen** even op een rijtje zetten van het hebben van veel onderpresterend personeel tegenover minder- maar goed personeel! Oftewel: kies je voor **kwaliteit** of kies je voor **kwantiteit**?

Kwaliteit

- + Is betrouwbaar
- + Werkt zelfstandig
- + Houdt gasten tevreden
- + Ontwikkeld snel
- + Toont initiatief
- + Heeft prestatiedrang
- Vaste contracten
- Moeilijk te vinden
- Hogere uurloon

Kwantiteit

- + Altijd iemand beschikbaar
- + (Relatief) goedkoop
- + Makkelijk te vervangen
- Toont geen initiatief
- Onbetrouwbaar
- Constant aandacht nodig
- Meer slordige fouten
- Geeft minder om de gast
- Langzaam

Nou wil ik je als schrijver liever je eigen conclusies laten trekken, maar het is wel duidelijk te zien dat **kwaliteit op de lange termijn meer oplevert**. Focus op kwantiteit kan je even uit de brand helpen, maar wat nou als er andere hulpmiddelen waren waardoor dat **niet** hoeft? Dan kun je de tijd die je hebt focussen op een kwalitatief team dat je uiteindelijk veel verder brengt met **minder hoofdpijn**.

Wat kunnen we hier aan doen?

Zoals je in dit hoofdstuk hebt gelezen is er meer dan alleen salariskosten die invloed hebben op de welvaart van je all-you-can-eat. De kwaliteit van je personeel heeft **direct** invloed op je omzet en daar kun je niet omheen.

🟡 Ontlasten

Door middel van het iButler systeem ontlast je personeel van taken die zij niet hoeven te doen. Zo kunnen ze focussen op hetgeen wat alleen het personeel kan: een waardevolle ervaring creëren voor gasten en het inspelen op hun wensen.

🟡 Filteren op kwaliteit

Een oplossing zoals het hierboven genoemde iButler systeem kan al snel de ruimte bieden om zonder druk alleen kwalitatief personeel aan te nemen. Het systeem neemt genoeg werk over om eventuele zorgen weg te nemen wanneer je een onderpresterende werknemer wil laten gaan.

🟡 Up-Sell

Door het bestelproces over te laten aan het QR-codesysteem, vermijd je het risico dat je personeel niet goed kan upsellen (waardoor je omzet misloopt). In het proces van bestellen krijgen gasten automatisch een suggestie om drankjes te bestellen met eventuele korting.

Plan een adviesgesprek via:

<https://calendly.com/i-butler/belafspraak>



OORZAAK 4

🕒 Overal taalbarrières

Taalbarrières kunnen overal zitten met veel gevolgen!

Waarschijnlijk krijg je al hoofdpijn als je eraan denkt, maar beeld het je even in: Je keuken spreekt Chinees, je bediening Nederlands, en je gasten gebrekkig Engels. Natuurlijk kun je met handen en voeten al heel veel duidelijk maken en je menukaart zal er al vast op zijn aangepast, maar heb je al gezien waar dit nog meer voor zorgt binnen jouw all-you-can-eat?

Misgelopen omzet door taal 语言

Uiteindelijk kijkt elke ondernemer graag door tot het punt waarop je de invloed ziet op de omzet. Soms is dat tastbaar en soms niet, maar de invloed van een taalbarrière is zeker meetbaar. Het is niet makkelijk, maar je kunt bijvoorbeeld de volgende dingen kunnen proberen:

- **Hou de tijd bij die het kost om een bestelling op te nemen wanneer er een taalbarrière is en wanneer niet**
- **Bereken de inwerktijd die het kost om nieuw personeel af te stemmen op bijv. de taal van de keuken**
- **Schrijf de verloren tijd op wanneer er miscommunicatie is i.v.m. de taalbarrière**

Misschien heb je dit nu getest, of misschien heb je daar helemaal geen zin in en dan bespaar ik je de moeite: de tijd die je kan besparen door dit proces te stroomlijnen bespaart je veel kosten (en hoofdpijn)!

● **Voorbeeld**

Een klant van ons kwam bij ons met het probleem dat hij een Thaise keuken had, met Nederlandse bediening en veel Engelse klanten. Het kostte iedere nieuwe kok weken om gerechten te herkennen en de bediening was constant in discussie met klanten, omdat ze elkaar niet konden verstaan door kromme accenten en gerechten die in één taal al moeilijk waren om uit te spreken.

Ons systeem was natuurlijk een goede oplossing voor hem, maar zoals je zelf misschien herkent: “eerst zien, dan geloven” en zodoende. Hij ging het proberen en natuurlijk kostte het wat moeite om het samen met ons op te zetten. We assisteerden hem met volle aandacht in dit proces, maarja ... goed werk heeft tijd nodig.

Toen het systeem eenmaal stond verdween de taalbarrière, en daarmee ook zijn hoofdpijn. De bestellingen werden niet meer via de bediening geplaatst, maar via de app waar mensen zelf een taal konden kiezen. (ja, zelfs chinees) Vervolgens kwamen de bestellingen in de keuken binnen **in de taal van de keuken** en konden de koks meteen aan de slag.

Zo zie je maar dat we soms denken dat een uitdaging te klein is om aandacht aan te geven tijdens de drukte, maar dat het oplossen ervan (soms met een beetje hulp) grootschalige effecten kan hebben.





OORZAAK 5

🕒 **Alles wordt duurder**

Inkoop, verzuimkosten, personeel, ALLES wordt duurder

Als je niet door de belachelijke inflatie wordt genekt, dan is het wel een andere factor. Misschien dat je leverancier ineens z'n prijzen heeft verhoogd of dreigt de helft van je personeel op te stappen als ze niet meer betaald krijgen. Als all you can eat ondernemer kom je bijna geen enkel jaar door zonder hoofdpijn over financiën.

Helaas **geld** het voor ons allemaal

In de vorige hoofdstukken is het al meerdere keren naar boven gekomen. Loonkosten van de keuken zijn 50% gestegen, inkoop is 20% duurder geworden en vergeet niet dat (zeker sinds de coronatijd) er steeds meer ziekmeldingen zijn. Kunnen wij dat veranderen? Nee, ook iButler heeft geen magische sleutel om dat terug te draaien. We moeten er uiteindelijk allemaal slim mee leren omgaan.

Je kunt je afvragen of die verhoging van de kosten überhaupt de oorzaak is van de hoofdpijn. Als je er over nadenkt, is dat helemaal niet zo; het is (gebrek aan) winst die ons die kopzorgen oplevert. Als de kosten hoger worden, maar de winst ook, zou je het dan nog steeds net zo erg vinden?

Overal zie je ondernemers slim omgaan met de nieuwe technologie om taken uit handen te geven die mensen niet per se hoeven te doen. Zo krijgen winkels steeds meer zelfscan kassa's, kan AI je boekhouding controleren en hebben veel restaurants QR-codesystemen. Dat doen zij uiteindelijk ook niet enkel om dat het er lux uitziet. Zo'n zelfscan bespaart een winkel bijvoorbeeld letterlijk één full-time kassamedewerker. Dat betekent dus dat als dat systeem goedkoper is dan € 30.000 (zoals eerder genoemd in het e-book) dan haalt de ondernemer daar winst uit. Dan kun je nagaan dat we het nog niet eens hebben gehad over de efficiëntie van zo'n zelfscan tegenover een fysieke medewerker.

Dit kun jij doen...

Het iButler-systeem is zo'n systeem waar ik het op de vorige pagina over had, en je raadt het al... het systeem is **goedkoper dan één fulltimer**. Dat is natuurlijk niet toevallig. Wij snappen natuurlijk ook dat een neutraal effect op je hoofdpijn niet helpt, maar dat de hoofdpijn **weg** moet!

Het iButler systeem

- ✓ **Zorgt dat je gast, je keuken en je bediening in hun eigen taal kunnen werken**
- ✓ **Laat je bediening maximaal focussen op de klantervaring**
- ✓ **Speelt slim in op het bestelgedrag van de gast**

De problemen die we in alle hoofdstukken hebben behandeld, gaan niet vanzelf weg. Als je zelf geen stappen zet om te innoveren als ondernemer, blijven al die uitdagingen... dus ook je hoofdpijn!

Daarbij, wat heb je te verliezen? We zijn staan 100% achter de efficiëntie van ons systeem, en als het je hoofdpijn niet oplost, ga je gewoon weer terug naar hoe het daarvoor was. Het makkelijkste is om gewoon eens een vrijblijvende afspraak te maken met één van onze adviseurs. Dat kan gemakkelijk via deze link:

<https://calendly.com/i-butler/belafsprak>

Onze Conclusie

We hebben ontdekt in de afgelopen jaren dat de **eisen** van de restaurantbezoekers aan het veranderen zijn. Gasten worden **veeleisender** en willen meer controle hebben over bijvoorbeeld het bestelproces en het betalen.

We zijn ervan overtuigd dat de combinatie van het inzetten van **mensen** en het benutten van **slimme technologie** de omzet en winst positief beïnvloedt. Bovendien krijgen de gasten **meer** van waar ze naar verlangen: snellere, efficiëntere en op hen gerichte **service**. Daarnaast krijgt het personeel meer de ruimte om de gastbeleving positief te beïnvloeden, wat een positief effect heeft op hun **eigenwaarde**.

Wat ons als onderneming drijft, is om die **drie-eenheid**; restaurant – gast – personeel, optimaal te ondersteunen. Wat ons verbindt met restauranthouders is de **passie voor het vak**, en het zo effectief mogelijk inzetten van **geld en personeel**.

Wil je ook ervaren hoe we je kunnen helpen zowel je bestelproces te verbeteren, irritaties bij gasten te voorkomen en je drankomzet te verhogen?

Verandering zie je niet binnen een dag, dus zorg dat je snel de eerste stap kan gaan zetten en **[vraag via deze link snel een gratis adviesgesprek aan.](#)**



Volgende Stappen

Er zijn twee stappen die jou kunnen helpen om zowel de vijf grote oorzaken van hoofdpijn bij jezelf weg te nemen, als je service naar gasten te optimaliseren:

🕒 **Analyse**

Boek een afspraak met ons zodat we een analyse kunnen maken van jouw restaurant en de voordelen van i-Butler.

🕒 **Demolocatie**

Je kunt een afspraak boeken om een van onze demolocaties te bezoeken en uit eerste hand te zien hoe het systeem werkt.

Contact met ons

We gaan graag ook bij jou aan de slag om de balans te vinden tussen technologie, personeel en een goede keuken.

- ✓ Lekker informeel
- ✓ Geheel vrijblijvend
- ✓ Gericht op jouw situatie

✉ **info@i-butler.nl**

☎ **040 711 4761**

Bereikbaar:

maandag t/m zaterdag
van 9.00-18.00 uur.

☎ **Bel iButler**