

Корак О. С.
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник – к.т.н, доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Захарчук В. Г.

ПЕРЕВАГИ БРОНЮВАННЯ СТОЛІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЧЕРЕЗ МОБІЛЬНІ СЕРВІСИ

Постановка проблеми у загальному вигляді. За останні роки, коли мобільні технології стрімко розвиваються, попереднє бронювання столів через мобільні сервіси стає все популярнішим рішенням для клієнтів і ресторанів. Забезпечуючи зручність та швидкість обслуговування, цей підхід відповідає вимогам сучасного споживача, що робить тему особливо актуальною.

Останні обговорення в цій області вказують на позитивний вплив попереднього бронювання столів через мобільні сервіси. Публікації фахівців Сіроштан О., Герасименко О., Гнатюк В. висвітлюють питання ефективності цього підходу для різних типів ресторанів та визначають ключові чинники успіху впровадження таких систем. Зокрема, є конструктивними основні положення Михайла Селецького – керівника проєкту Expienza by Mono щодо переваг інтеграції сервісу в систему закладу. Відкритим залишаються питання стосовно інтеграції цих систем із внутрішніми процесами ресторанів, а також впливу на атмосферу та взаємодії зі службовцями.

Постановка завдання. Основною метою дослідження є вивчення ефективності та впливу попереднього бронювання столів через мобільні сервіси на ресторанний бізнес. Докладніше дослідити переваги та недоліки такого підходу, а також розглянути фактори, які впливають на прийняття рішення клієнтом та рестораном.

Виклад основного матеріалу дослідження. Українські ресторани активно впроваджують мобільні сервіси для попереднього бронювання столів. Вже сьогодні такі платформи, як ChoiceQR та Expienza, стають необхідним елементом для оптимізації обслуговування. Ці інноваційні рішення дозволяють

клієнтам зручно та швидко здійснювати бронювання столів за допомогою мобільних додатків або скануючи QR-коди. Розглянемо детальніше, в чому особливості кожної з платформ.

Expienza – це інноваційний сервіс для обслуговування клієнтів у ресторанах, який вийшов за межі традиційних методів та вивів взаємодію ресторанів із гостями на новий рівень. Expienza став популярним серед українських ресторанів завдяки своїй простоті, мобільності, інноваційним функціям та фокусу на задоволенні клієнтів, що робить його вигідним рішенням для сучасного ресторанного бізнесу в Україні.

Мобільний сервіс допомагає оффлайн-бізнесу збирати зворотний зв'язок від клієнтів про хороший чи поганий сервіс [1]. Сервіс пропонує інтуїтивно зрозумілі і прості в користуванні інтерфейси як для рестораторів, так і для клієнтів. Бронювання столиків через цей сервіс стає швидким та зручним процесом, що привертає увагу багатьох клієнтів.

Сервіс відгуків і рецензій Expienza запустив нову функцію Expienza Чайові. Вона дозволяє відвідувачам закладів залишати безготівкові чайові офіціанту, бармену або майстру напямую. Платформу створили для зручності працівників сфери обслуговування, їхніх клієнтів і власників закладів. Наразі Expienza об'єднує вже понад 1 000 користувачів [2].

Важливо відмітити акцент уваги платформи на мобільності, яка дозволяє клієнтам здійснювати бронювання та замовляти страви через мобільні додатки. Це стало особливо важливим в епоху, коли смартфони є невід'ємною частиною повсякденного життя. В свою чергу, ресторатори мають доступ до аналітики та звітності. Це дозволяє розуміти попит на певні страви, ефективність маркетингових заходів та покращує стратегічне планування.

ChoiceQR є інноваційним сервісом, що став неабияк популярним серед українських ресторанів. Його популярність обумовлена рядом факторів, які сприяють оптимізації обслуговування та поліпшенню досвіду клієнтів. Це сучасне QR меню для закладів, яке допомагає підвищити продажі та збирати відгуки від гостей [3].

Однією з ключових переваг ChoiceQR є простота та легкість використання для як рестораторів, так і для клієнтів. Встановлення та налаштування сервісу відбувається швидко, а користувачам не потрібно проходити складні процеси для замовлення чи бронювання. ChoiceQR дозволяє ресторанам ефективно управляти столиками, розкладом персоналу та запасами. Це допомагає уникнути переповнених залив та ефективно розподіляти ресурси.

Вбудовані інструменти аналітики дозволяють ресторанам відстежувати ключові показники діяльності, такі як популярність страв, ефективність рекламних кампаній та часи пікової активності. Це надає важливі дані для прийняття управлінських рішень.

Загалом, ChoiceQR успішно завоював популярність в українському ресторанному секторі завдяки своїм передовим технологіям, зручності використання та ряду функцій, що покращують роботу ресторанів та задоволення клієнтів. Сервіс вбудовує в себе системи лояльності та програм знижок, що сприяє залученню та утриманню клієнтів. Заохочення повторних відвідувань та замовлень може значно підвищити прибуток бізнесу.

Висновки дослідження дозволяють визначити, чи варто ресторанам інвестувати у мобільні сервіси для попереднього бронювання столів. В перспективі можна розглядати розширення функціоналу, забезпечення вищого рівня персоналізації, а також дослідження взаємодії цього підходу із сучасними трендами у ресторанній галузі. Такий аналіз може відкрити нові горизонти для вдосконалення ресторанного досвіду і задоволення потреб сучасних клієнтів.

Список використаних джерел

1. Monobank купив сервіс Expienza. Навіщо і в яку суму він йому обійшовся. Forbes. URL: <http://surl.li/pthhm>
2. Нова функція безготівкових чайових у сервісі відгуків Expienza. URL: <https://www.village.com.ua/village/business/business-promo/300835-expireenza-tip-new>
3. Безконтактне онлайн-меню для HoReCa. Choice. URL: <https://choiceqr.com/uk/products/online-menu/> (дата звернення: 25.01.2024)