

Hírháttér

adatok – elemzések – módszerek

A pandémia miatt az életben maradásért küzdenek az éttermek és a vendéglátó egységek. De mit tehetnek, hogy megtartsák a vendégeik bizalmát és új helyi vásárlókat toborozzanak ebben a rendkívüli időszakban?

Az étel-elvitelre vonatkozó legfrissebb ÁFA-módosításról szól hír alapján áttekintjük az erre a helyzetre vonatkozó különböző megoldási formákat és innovatív ötleteket. Egy új stratégia kialakításakor még nagyobb szerepet kap a vendégekkel való kommunikáció és az egyedi koncepciók, ötletek bevezetése.

ÁFA csökkentés

2020. november 10-én a Magyar Vendéglátók Ipartestülete javaslatot nyújtott be a kormánynak az elvitelre és a házhoz szállításra készülő ételeket terhelő 27% áfakulcs ideiglenesen 5%-ra történő csökkentése érdekében, miután az éttermek járványveszéllyel összefüggő kötelező bezárása után egyedüli bevételi forrásként csupán ez az értékesítési forma maradt meg a vendéglátóhelyek számára. 2020. november 13.-án bejelentésre került, hogy méltányolva a szakmai szervezetek álláspontját, a kormány azonnali hatállyal kiterjeszti az 5%-os áfát az elvitelre készülő ételekre is. (Forrás: turizmus.com)

A fenti hír is egyértelművé teszi, hogy a szakmai szervezetek elsődlegesen a jelenlegi rendkívüli helyzetben az elvitel jellegű értékesítési formát látják a túlélés elsődleges eszközének. Ezen megoldás mellett érdemesnek gondoljuk részletesen megnézni, hogy milyen egyéb lehetőségek ismertek még a hazai és a nemzetközi piacon.

A túlélési megoldási javaslatokat 2 csoportba rendeztük megújulási készség szerint. Az első csoport a meglévő adatbázison és ügyfél-szegmentáláson alapuló különféle proaktív marketing megoldásokat tartalmazza. A javaslatok második csoportja a piac bővítést vagy az újonnan felmerülő piaci igényre kialakított új termék fejlesztését igényli, azaz új formák, egyedi koncepciók és új típusú megoldási lehetőségek bevezetésére épül.

Túlélési megoldási javaslatok

Proaktív marketing akciók

- Házhoz szállítás
- Ajándékkártya, voucher
- Hűségprogramok

Új formák, egyedi koncepciók

- Friss alapanyagok kiszállítása
- Innovatív helyszínek
- Profil frissítés
- Online főzőtanfolyamok

Proaktív marketing akciók

Házhozszállítás

A túlélés elsődleges eszköze

A COVID-19 járvány magával hozta az értékesítési helyen (éttermen) kívüli értékesítés/működés bevezetésének szükségességét. Jelenleg az éttermek számára az elvitel vagy a házhozszállítás az egyetlen módja annak, hogy tovább üzemelhessen.

Íme néhány szempont a házhozszállítás hatékonyra, jövedelmezővé tételéhez: Először is célszerű vizsgálni a korábbi értékesítési adatokat, hogy melyek voltak a legnagyobb forgalmat elérő tételek.

Ezután a menüt át kell tekinteni olyan szempontból, hogy melyek azok, amelyek jól bírják a kiszállítást. Azok, amelyek népszerűek voltak és jól szállíthatók is, fogják kitenni az elviteli étlap túlnyomó részét.

A következő lépés az egyes fogások áttekintése, hogyan lehet az anyagköltséget csökkenteni, esetleg olcsóbb összetevők használatával, úgy, hogy ez a változás ne menjen a minőség rovására.

Továbbá biztosítani kell, hogy a menü működtethető legyen a jelen körülmények között is. Ez valószínűleg azt is jelentheti, hogy a korábbi 40 tétel feletti menüsört le kell csökkenteni 15-20 tételre.

Érdemes elsősorban olyan alapanyagokat, szószokat, összetevőket választani, amelyek több fogásban is felhasználhatók, így csökkentve az anyagköltséget és a szükséges készlet nagyságát.

A költségek és a selejt kontrol alatt tartása életbevágó, amelyhez elengedhetetlen a pontos és hatékony készletkezelés.

Ajándék kártya vagy voucher bevezetése

Támogasd kedvenc kávézód, éttermed!

Innovatív kezdeményezés indult el a joteszel.hu csapatának gondozásában: a voucher értékesítés. Szép gesztust gyakorolhat bármely törzsvendég, ha ilyen voucher vásárlásával támogatja kedvenc helyét. Ezzel az éttermek azonnali bevételhez jutnak, a vásárló pedig bármikor később beválthatja a megvásárolt vouchert, vagy elajándékozhatja. A tét nem kisebb, mint kedvenc éttermeink, kávézóink túlélése. (Forrás <https://welovebudapest.com/cikk/2020/4/15/fizess-most-egyvel-kesobb-uj-kezdemenyezes-az-ettermek-megsegitseert-jot-t-eszel>)

Hűségprogramok

A lojalitás fontos

A hűségprogramok az éttermek számára is kulcsfontosságú a sikeres fennmaradásban. A digitális technológia megoldásaival ezeket a programokat könnyen „érintésmentessé” lehet tenni, ezzel is szem előtt tartva a biztonságot.

A hűségprogramok lehetőséget teremtenek a vendégkapcsolatok ápolására, valamint adatok gyűjtésére, elemzésére. A fogyasztói szokások, költségek nagysága, látogatási gyakoriság stb. adatok elemzésével célcsoportot szegmentálva sokkal hatékonyabb, célzottabb és személyre szabott kommunikáció építhető fel. Így növelhető a fogyasztói a hűség, ami gyakoribb látogatásra és nagyobb költségre ösztönöz, ezáltal is növelve az étterem nyereségességét.

Ezt támasztják támasztja alá az egyesült államokbeli kutatás, amelyet még a koronavírus-járvány első hulláma idején, az éttermek és kisboltok számára ügyfélműködés-menedzsment megoldásokat kínáló Paytronix cég végzett. Az adatok azt mutatták, hogy azok a vendégek, akik valamely éttermi hűségprogramban vettek részt, sokkal nagyobb arányban látogatták tovább ezeket az éttermeket a lezárások első heteiben, mint azok, akik nem iratkoztak fel ilyen programokra. (Forrás: <https://www.fastcasual.com/blogs/6-ways-your-restaurant-can-survive-covid-19/>)

Új formák, egyedi koncepciók

Aki mer, az nyer!

Friss étel alapanyagok kiszállítása otthoni főzéshez (Meal Kits)

A frissétel-csomag kiszállítás piaca már Covid-19 járvány előtt is dinamikus növekedést mutató ágazat volt az USA-ban. 2017-ben az 4,65 milliárd USD forgalmat ért el, az előző évi értékesítés háromszorosát. Az előrejelzések szerint, 2022-re a forgalom elérheti a 11,5 milliárd USD értéket. 2019-ben a leggyorsabban növekvő hat online élelmiszerbolti termékeket árusító cég közül kettő frissétel-csomag kiszállító volt: **Sun Basket** és **HelloFresh** (114% és 40% éves növekedést ért el 2019-ben, még Covid előtt).

Forrás: (<https://www.digitalcommerce360.com/2020/08/26/top-meal-kit-retailers-show-mixed-results-in-2019-and-big-sales-gains-in-2020/>)

Ebben a műfajban nem a készételt rendelik házhöz, hanem annak minden összetevőjét, amihez részletes elkészítési tájékoztatót is mellékelnek egy csomagban. A megrendelő az így leszállított összetevőkből otthona biztonságában készítheti el akár a legegyszerűsebb ételeket is.

Komplikáltabb szószokat, összetevőket készen teszik a csomagba, amit otthon, főzés közben csak ki kell nyitni és az ételre tenni. Fontos az összetevők mennyiségének pontos kimérése, ezzel segítve az étel elkészítését és anyagköltség kontrollját is.



Nem csak egy alkalomra - heti menü otthoni főzéshez alapanyagokból

Ezek a „Meal kits” cégek ma már nem csak egy-egy étkezésre való hozzávalókat és receptet szállítják, hanem egész heti menüt ajánlanak és szállítják ki az összetevőket a megrendelőnek.

Lehet akár speciális diétának megfelelő étrend szerint is választani, akár glutén vagy tejmentes stb. menüket. Bár Magyarországon még nem széleskörűen ismert ez a szolgáltatás sem, de azért van már néhány innovatív kezdeményezés.

A **Chefbag** szolgáltatása abban áll, hogy a megrendelő a hetente megújuló receptek közül kiválasztja a neki tetsző ételt, és megadja a mennyiséget. A Chefbag pedig elintézi a bevásárlást és konyhakész alapanyagokat szállít házhöz. A csomagokhoz mellékelik a fázisfotókkal ellátott receptkártyát, amely segítségével az ételek elkészítése már gyerekjáték.

Receptek, friss alapanyagok, házhöz szállítva



Már készülnek a karácsonyra is!

A Chefbag cégeknek ajánlja a megszokott céges karácsonyi vacsorák innovatív alternatíváját. Vacsoracsomagot állítanak össze, amelyeket minden dolgozó részére házhoz szállítanak, aztán online „együtt” megfőzik és megeszik a vacsorát.

A **Laurel** is tervez karácsonyi házhozszállítós céges vacsorát, amely kiváló élményajándék lehet kollégáknak, üzleti partnereknek, hogy a lehető legjobban pótolni tudja a céges karácsonyi rendezvények hangulatát egy közös Zoom vagy Teams vacsora keretében. A doboz tartalma 4+2 fogásos „otthoni fine dining”, pontos tálalási leírással és maximum 10 perces befejező munkával.



Forrás: <https://www.chefbag.hu/aktualis-etelek/>
<https://welovebudapest.com/cikk/2020/4/6/a-karanten-legjobb-ebedje-avagy-4-2-fogas-ingeny-a-laurelbol>
<https://laurelbudapest.hu/fine-dining-etterem/silentium-a-legjobb-ceges-karacsony/>

Innovatív egyedi lépések

Egyszeri és megismételhetetlen

A Michelin csillagos budapesti **Costes étterem** egy különlegességgel is előrukkolt. Október 17-én a budapesti óriáskerék kabinjaiban szolgálta fel Michelin csillagos fogásait. Így minden vendég, családi környezetben, más vendégekkel nem egy légtérben, nyugodtan fogyasztotta el vacsoráját miközben Budapestet csodálta. Nagyon kreatív megoldás! (Forrás: <https://welovebudapest.com/cikk/2020/10/13/michelin-csillag-budapest-felett-izgalmas-koncepcioval-ujit-a-costes>)

Profil módosítás

A krízishelyzet előtt a budapesti éttermek forgalmának meghatározó részét a turisták adták, akik most elmaradnak. Tehát, a vendéglátóhelyeknek jobban kell koncentrálniuk a hazai közönségre. Ennek ékes példáját mutatja a **Meat Boutique**, a Lánchíd utcában. Ételsorukat átalakították, magyaros jelleg dominál, de egy kis csavarral. Az adagokat megnövelték, áraikat csökkentették a magyar ízlésnek és fizetőképességnek megfelelően.

(Forrás: <https://welovebudapest.com/cikk/2020/9/10/uj-profillal-nyitott-ujra-a-meat-boutique-es-ugy-tunik-nagyon-megerte>)

Online főzőtanfolyamok

Menekülési stratégiának tűnt, óriási siker lett belőle. Ha a vendég nem akar étterembe menni, de imádja pl. az olasz konyhát, hát tanítsuk meg hogyan kell ezeket elkészíteni egy online főzőtanfolyam keretében. Budapest egyik kedvenc olasz étterme, a **Trattoria Toscana** indította el, olyan sikeres, hogy egymás után telnek be a tanfolyamok, már csak a következőre iratkozhat sz fel.

Ha ezt kombináljuk a friss ételcsomag házhozszállítás szolgáltatással, akkor a tanfolyami résztvevőnek még arra sem kell időt szakítania, hogy a piacokat, élelmiszerboltokat rója bevásárlás miatt mielőtt a képernyőn zajló tanfolyamon tanultakat a gyakorlatban otthon is meg akarja valósítani. (Forrás: <https://olasz-fozoiskola.hu/tanfolyamok?action=view&item=e4e64d61d561a0483e72c1a2d72d048b>)



Szerzők

Domokos Imola (imola.domokos@nibada.net)

Gál Krisztina (krisztina.gal@nibada.net)

Kun Zsuzsanna (zsuzsa.kun@nibada.net)