

КОМПЬЮТЕРНАЯ ЭВОЛЮЦИЯ A LA CARTE

➔ Компания ЮСИЭС

Театр начинается с вешалки, а ресторан — с меню. Оно, по меткому определению Фернана Пуана, основателя современной французской кухни, «ласкает глаз, вызывает аппетит и информирует посетителя о том, какие траты ему предстоят». Вот такие три важные функции.

Когда и где впервые появилось меню? Археологи утверждают, что это произошло в Египте: там были найдены некие подобия меню — глиняные таблички с нанесенными на них иероглифами инструкции, в которых упоминались блюда. Более близкое к современному

меню, с перечислением блюд, появилось во Франции при Карле IX, а именно в 1571 году, и было оно выполнено специально для придворного праздника. Лишь в XIX веке меню перестало быть достоянием исключительно королей и высокой знати, вышло в массы, то есть в рестораны и

кафе. Размешенное на специальном столике при входе, оно встречало гостей еще до того, как они проследуют в гардероб или зал, и оповещало об ассортименте блюд и ценах на них. Изначально оформление меню поручали известным художникам, практически каждый экземпляр являлся произведением искусства. Подавали такие дорогие меню только наиболее почетным гостям. И лишь в начале прошлого века, с развитием полиграфии, красочные меню стали достоянием широких обедующих масс. Постепенно карты блюд выродились в обычные прейскуранты, и только в дорогих заведениях к ним продолжают относиться как к предмету искусства. Но





в ресторане должно быть все прекрасно: и еда, и сервировка, и обслуживание, и... меню!

В наше время высоких технологий меню, напечатанное на бумаге, выглядит анахронизмом. Современные компьютерные устройства способны стать прекрасной ему альтернативой. Одним из таких изобретений стали планшетные компьютеры, ярким представителем которых является iPad производства Apple. По своим размерам и дизайну данное устройство идеально подходит для создания на его базе системы электронного меню и ввода заказа. Компания ЮСИЭС в конце 2010 года обратила внимание на эту задачу и теперь готова предложить рестораторам новую технологию на базе программы R-Keeper V7, получившую название RK-Order.

Принцип просмотра меню и ввод заказа спроектирован так просто, что эта процедура не вызывает никаких затруднений у гостей. Просматривая электронное меню, они видят фотографии блюд, представленные в высоком разрешении и с возможностью их увеличения. Таким образом, гость представляет себе, что он будет есть, а совпадение желаемого с действительным очень важно для положительной эмоциональной оценки ресторана. Следует отметить, что электронная навигация по меню гораздо удобнее, чем перелистывание десятка страниц. Используя iPad, можно также ознакомиться с кратким (или полным) описанием блюд, рекомендациями по вкусовым сочетаниям с другими блюдами, соусами, напитками и т.д. Так как заказ теперь оформляет сам гость, время обслуживания сокращается. Но это не значит, что процесс не контролируется АСУ и персоналом. Как только заказ сделан, он попадает в систему, которая сразу опо-

вещает об этом официанта, тот подходит к столику для подтверждения заказа и только после этого отправляет его на приготовление.

При использовании технологии RK-Order у ресторатора появляется возможность получать обратную связь от гостей, предлагая им оценить качество обслуживания и блюд, оставить свое мнение о ресторане в целом — и все это в режиме реального времени. Анализ оценок и отзывов — это та база, на которой основываются дальнейшие действия по повышению уровня сервиса. Если раньше для получения таких данных нужно было предлагать гостям заполнить анкету, что они, как правило, делают неохотно, то теперь задача

становится очень простой, а сам процесс оценки — увлекательным. Немаловажно, что отзывы от первого лица сразу попадают в систему, поэтому их достоверность гарантирована.

Так как устройство, на котором устанавливается система RK-Order, имеет полноценный интерфейс передачи данных по протоколу Wi-Fi, можно предоставлять гостям платный или бесплатный доступ в интернет, например, к социальным сетям, игровым приложениям. По желанию руководства на базе iPad можно организовывать внутреннюю закрытую сеть общения между гостями ресторана. Также становится очень просто организовать вызов официанта к столику без использования какого-либо дополнительного оборудования или отправить официанту текстовое сообщение.

Работая с RK-Order, ресторатор получает уникальную возможность предлагать гостям меню на различных языках. В традиционной «бумажной» версии делать это неудобно, особенно если карта включает в себя большой ассортимент, к тому же такое решение требует дополнительных затрат. Получив на iPad меню с возможностью выбора языка, иностранные гости обязательно оценят вашу заботу о них.

Помимо всего прочего RK-Order является эффективным маркетинговым инструментом. Воспользовавшись закладкой «Афиша», гость может ознакомиться с подробной программой мероприятий в ресторане на ближайший период и, открыв план зала, зарезервировать удобный столик на интересующее его событие.

Мы надеемся, что инновационный продукт RK-Order станет современным стандартом общения с гостем и выведет обслуживание в ресторане на новый, высокотехнологичный уровень. ☼

