

Heb je nog een *tafel*?



Restaurantagenda's zijn vaak complete kunstwerken, met onderstrepingen, doorhalingen en andere tekens voor ingewijden. De vraag of er nog een tafel is, kan soms niet eens worden beantwoord. En wat doe je met de gast die zegt te hebben gereserveerd, maar ontbreekt in de agenda? Stefan Vreugdenburg (r) en Krispijn Smith van restaurant Blauw (Utrecht, Amsterdam) ontwikkelden daarom hun eigen online reserveringsysteem. „We schreven het vanaf de vloer.”

Vooral in drukke restaurants met meerdere bezettingen per avond, kan het rond de spits een gekkenhuis zijn. Als reserveringen niet strak en duidelijk in de agenda staan, mis je het overzicht en is de vraag 'Heeft u nog een tafel' het grootste struikelblok. Stefan Vreugdenburg, twee shifts per avond, kan erover meepraten: „Wij gebruikten vroeger typex om te annuleren en we streepten door als de gast was gearriveerd. Maar wat doe je als de typex op is? Bovendien hadden we veel spookreserveringen, soms drie tot vier tafels op een avond. Of lefgozers die vals beweerden onder één of andere naam te hebben gereserveerd. Nou, daar zijn twee medewerkers dan zo een tijdje mee bezig. Om nog maar te zwijgen over de tijd die we kwijt waren met het luisteren van voicemail, mensen terugbellen, telefoon opnemen enzovoort.”

Al met al reden om over te gaan op een online reserveringssysteem. „We wilden een systeem dat vanaf de vloer was ontwikkeld, en niet is ontstaan op de teken-tafel van een IT-bedrijf. Daarom hebben we het zelf geschreven. Onze grootste stap is misschien wel dat we óók vanuit de gast hebben gedacht. Onze gasten kunnen in drie eenvoudige stappen 24 uur per dag en zeven dagen per week online reserveren tot zeven personen. Binnen drie seconden krijgen ze een sms'je en op de dag dat ze komen eten, volgt nog een herinneringsbericht. Wel wat anders dan via e-mail: die moet de gast sturen, en de restaurateur moet deze lezen, in de agenda schrijven en bevestigen. Daar zit zo 36 uur tussen. Mensen vinden die sms trouwens enorm spannend, en het werkt! Laatst nog kwam een groepje

koorballen van zes personen, die we niet in de agenda hadden staan. Vroegen we om de sms en bleek het om de volgende dag te gaan...” Ook de *no show* behoort dankzij het herinneringsbericht tot het verleden. Aan de andere kant is het gebruiksvriendelijk voor het restaurant. Het systeem biedt bijvoorbeeld ook een tafelerhuisfunctie en de mogelijkheid om gastprofielen te laden. Zo weet je meteen dat die gast graag Chardonnay drinkt of het liefst aan het raam zit. „Mensen zijn blij verrast als je zoiets herinnert”, weet Krispijn Smith. „Gastinformatie verzamel je op die manier eenvoudig en is beschikbaar voor alle medewerkers, en op het juiste moment.”

De makers van de online agenda zijn overtuigd van het feit dat reserveringen steeds meer online plaatsvinden. Vorige zomer experimenteerden ze met een beperkte telefonische bereikbaarheid: „We waren één uur per dag, tussen 14.00 en 15.00 uur, telefonisch bereikbaar, maar online natuurlijk 24 uur per dag en zeven dagen per week”. Tot hun eigen verrassing bleek de gast en masse online te gaan, tot wel 90 procent. Stefan Vreugdenburg: „Toen bleek dat de meeste mensen toch vooral die tafel voor twee willen en eigenlijk helemaal geen behoefte hebben aan persoonlijk contact. Let wel: je moet wel zorgen voor lekker eten! Door het systeem ga je niet beter draaien, je loopt er alleen geen reserveringen meer door mis”.

Het duo is zo enthousiast over de eigen online agenda, dat ze deze als abonnement aanbieden aan andere restaurants. www.restaurantagenda.nl

