

Pro Formula

Diversey

Unilever

OPKLIMMEN TOT

#1

RESTAURANT

OP TRIPADVISOR

HANDS-ON TIPS VOOR  
RESTAURATEURS



5.0 Uitstekend



8963 reviews

#1 van 3606 restaurants in Amsterdam



# INHOUD

## HOOFDSTUK 1

Wat zoeken / verwachten klanten in een restaurantreview?

.....PAGINA 1

## HOOFDSTUK 2

Is jouw restaurant ook een kei in hygiëne?

.....PAGINA 2

## HOOFDSTUK 3

Is jouw restaurant net zo schoon als je eten lekker is?

.....PAGINA 3

## HOOFDSTUK 4

5 Tips voor een betere klantenservice

.....PAGINA 4

## HOOFDSTUK 5

Perfect in beeld

.....PAGINA 5

## HOOFDSTUK 6

7 Hacks voor instant succes op social media

.....PAGINA 6

## HOOFDSTUK 7

Omgaan met negatief commentaar op Tripadvisor

.....PAGINA 7

## HOOFDSTUK 8

De top bereiken - kwestie van blijven werken!

.....PAGINA 8



# WAAR ZIJN KLANTEN NAAR OP ZOEK IN EEN RESTAURANT-REVIEW?



## TRIVIA TOPPING!

**45%** van alle restaurantbezoekers gaat meerdere keren per week uit eten. Nog eens **20%** gaat één keer per week naar een restaurant.



## TRIVIA TOPPING!

**72%** van alle restaurantbezoekers noemt de kwaliteit van het eten de belangrijkste factor bij de keuze van een restaurant. Wat het kost is, verrassend genoeg, maar voor **48%** bepalend.



### Schoon en netjes

Schone toiletten, een nette keuken en aangename wachtruimten – het draagt allemaal bij aan het creëren van een positieve indruk voor de klant. Niemand wil eten in een restaurant dat er niet goed onderhouden uitziet. Want wat kun je dan verwachten van de service?



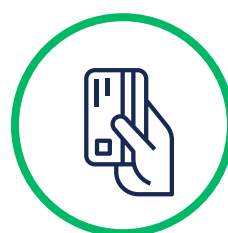
### Goed bereide gerechten

Koop **goede ingrediënten van vertrouwde merken**, neem goede koks in dienst en serveer elk gerecht op de juiste temperatuur.



### Flexibele menu's

Een goed restaurant heeft oplossingen voor als de klant speciale wensen heeft. Een vegetarische burger bijvoorbeeld, voor mensen die liever geen vlees eten, of glutenvrij brood als optie. Flexibel zijn, daar gaat het om. Altijd een alternatief kunnen aanbieden.



### Snel afrekenen

Het eten kan nog zo goed zijn geweest, maar als mensen lang moeten wachten voor ze kunnen betalen, voordat ze wisselgeld of een bonnetje krijgen, is de avond alsnog bedorven. Laat jouw klanten merken dat je begrijpt dat hun tijd kostbaar is. Zorg voor een complete ervaring, van begin tot eind. Reken snel af en maak het je klanten makkelijk de rekening te delen. Dat kan, met de juiste software.

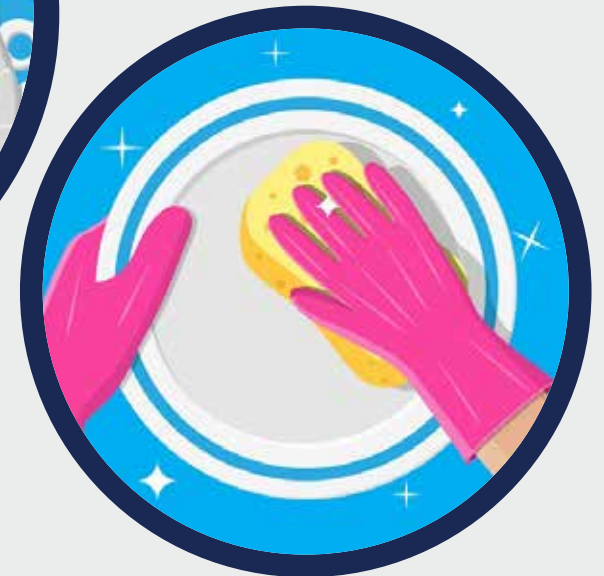


### Pro tip!

Als het om de restaurantervaring gaat, verwachten mensen uiteenlopende dingen. Hygiëne, lekker eten, flexibiliteit in het menu en snel afrekenen staan altijd bovenaan in de lijst.

# LATEN WE EENS BIJ DE BASIS BEGINNEN

## IS JOUW RESTAURANT OOK EEN KEI IN HYGIËNE?



### ✓ Regelmatige inspectie

- Klanten hebben altijd een voorkeur voor restaurants waar goed met hygiëne wordt omgegaan. Zonder uitzondering!
- Jouw keuken moet goed schoon worden gehouden. Dat is een absolute voorwaarde voor een veilige bereiding en hygiënische behandeling van voedsel.
- Eten en drinken is verboden in de keuken en in de directe omgeving daarvan. Door je aan deze regel te houden kun je jouw keuken hygiënisch houden.
- Als manager zorg je voor regelmatige inspecties van de keuken, eetzaal, bar en toiletten, zodat je zeker weet dat je voldoet aan de gezondheids- en hygiëne-eisen volgens de relevante **voedselveiligheidsnormen**.

### ✓ Zuivere keukenspullen

- Gebruik één snijplank voor verswaren en andere producten die niet worden gekookt voordat ze worden gegeten. Gebruik een andere snijplank voor rauw vlees, vis en gevogelte.
- Zorg voor regelmatige vervanging van spoelwater.
- Maak afvalbakken regelmatig leeg.
- Was voedselbereidings- en serveeroppervlakken regelmatig af.
- Maak er een gewoonte van regelmatig je keuken-apparatuur van binnen en van buiten schoon te maken.
- Schoonmaakmateriaal als vegers, dweilen, doeken, was- en ontsmettingsmiddelen moeten altijd zorgvuldig worden opgeborgen en uit de buurt van voedsel worden gehouden om besmetting te voorkomen.

#### “ TRIVIA TOPPING!

Als ze er het geld voor hadden, zou **47%** van alle restaurateurs kiezen voor reparatie of modernisering van hun apparatuur. ”



## RESTAURANT HYGIËNE CHECKLIST

### ✓ Goede ventilatie

- Een goed ventilatiesysteem is essentieel voor elk restaurant. Niet alleen voor de gezondheid van je gasten, ook voor de gezondheid van je personeel. Ventilatie speelt ook een belangrijke rol in handhaving van de hygiënenormen.
- Goede restaurantventilatie is belangrijk voor veilige opslag en bereiding van voedsel. Het is bovendien goed voor de gezondheid en moraal van je personeel. En dat is weer goed voor de ervaring van jouw klanten.
- Efficiënt functioneren van jouw restaurant wordt een heel stuk moeilijker in een onaangename atmosfeer, in een ruimte met veel rook of stoom, als het te warm of te vochtig is.

### ✓ Hygiëne van personeel

- Jouw personeel kan de meest cruciale factor blijken te zijn als het gaat om het schoon en hygiënisch houden van je restaurant.
- Voor veilige behandeling van ingrediënten en gerechten zorg je ervoor dat jouw personeel de beschikking heeft over schone kleding, goede handschoenen, haarnetjes en alles wat verder nodig is voor algemene handhaving van hygiëne.
- Zorg ervoor dat iedereen tijdens het werk elke drie uur zijn handen wast en ontsmet.



#### TRIVIA TOPPING!

- Huren en opleiden van nieuw personeel is een kostbare aangelegenheid.
- **53%** van alle restaurateurs biedt training in voedselveiligheid en alcoholcertificering.

# IS JOUW RESTAURANT NET ZO SCHOON ALS JE ETEN LEKKER IS?



Pro Formula

Diversey

Unilever



## TRIVIA TOPPING!

78% van alle millennials zegt liever geld uit te geven aan een ervaring - een restaurantbezoek of een andere activiteit - dan aan een product.



## Kortingen en speciale aanbiedingen

Maak gebruik van interessante kortingen en speciale aanbiedingen om meer klanten te lokken. Het is ook een goede methode om aan klantenbinding te doen, en klanten keer op keer laten terugkomen.

## Vast menu (Tenminste voor een gedeelte van de dag)

Een vaste lunchkaart zorgt voor meer gericht gebruik van ingrediënten en kan de kwaliteit van specifieke gerechten ten goede komen. Zo kan je de populairste gerechten aan een extra aantrekkelijke prijs aanbieden.

## Seizoen specialiteiten

Je zou raar opkijken als je een menu te zien kreeg waar 's zomers geen uitgesproken zomergerechten op stonden of een kerstmenu zonder vertrouwde kerstklassiekers. Maar elk seizoen heeft wel iets waar je jouw voordeel mee kunt doen. Verzin eens een "griezelig" gerecht voor Halloween of serveer een high tea op koningsdag.

## Toptraining voor jouw personeel

Als jouw medewerkers tevreden zijn, zijn ze ook gemotiveerd in hun werk! Doe aan teambuilding en zorg voor een flexibel managementsysteem dat je in staat stelt iets extra's te doen voor speciale medewerkers, zodat zij op hun beurt in staat worden gesteld de service in jouw restaurant nog beter te maken. Jouw mensen zullen zich dan ook meer identificeren met hun werk en verantwoordelijkheid nemen voor hun rol in uw restaurant. Door te investeren in **effectievere producten**, kun je het je mensen makkelijker maken om alles netjes te houden, zodat zij zich kunnen concentreren op de echt belangrijke zaken. Zoals een perfecte klantenservice.



## Wachten in de buitenlucht

Als je niet in het gelukkige bezit bent van een eetruimte in de open lucht, kan het toch een goed idee zijn om een paar tafeltjes buiten te zetten voor voorbijgangers. Moeten wachten om een bestelling te kunnen plaatsen, is een bron van frustratie voor 22% van de restaurantbezoekers. Als je jouw gasten dus een efficiënte vorm van tafelservice biedt, zullen ze ook langer blijven.

Wachtende klanten een gratis glaasje water of frisdrank aanbieden is ook een heel goed idee. En als je een speciale ruimte hebt waar mensen lekker kunnen zitten terwijl ze op een tafel wachten, lijkt dat wachten ook minder lang te duren. Dan lopen er dus minder mensen weg omdat ze geen zin hebben om te wachten.

## Een schoon, chic restaurant spreekt boekdelen!

Stimuleer hygiëne en goede schoonmaakgewoonten in jouw restaurant. Het gaat vaak om kleine details - handzeepjes, warme doekjes voor je klanten. Zorg ervoor dat de zeepdispensers bij wastafels voor personeel en klanten altijd gevuld zijn.



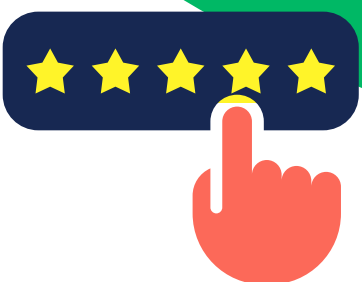
# HET IS 2020! BEN JE DIGITAAL GENOEG?

## 5 TIPS VOOR EEN BETERE KLANTENSERVICE



### TRIVIA TOPPING!

- **69%** van alle consumenten gelooft dat een recensie van drie maanden geleden niet meer relevant is.
- **15%** zegt dat alleen recensies van de afgelopen twee weken relevant zijn!



### Geef ruimte voor feedback

Geef je klanten het gevoel dat ze iets te zeggen hebben. Dan komen ze veel vaker terug. Gebruik je Instagram verhalen / DM om de banden met jouw klanten aan te halen en geef ze de ruimte op TripAdvisor en andere portals. Reageer regelmatig en blijf altijd beleefd. Ook als de recensies niet positief zijn.



### Gebruik geïntegreerde betaling

Onderzoek laat zien dat **95%** van alle restaurateurs van mening is dat technologie de efficiëntie van een zaak verbetert. Dan weet je toch genoeg?



### Maak online reserveren mogelijk

Als een klant belt en geen antwoord krijgt, is de kans heel groot dat hij ergens anders gaat reserveren. Met een systeem voor online reserveren verhoogt je jouw kansen op een volle zaak.



### Maak van jouw menu een afhaalkaart

**81%** van alle restaurantklanten gebruikt de website van een restaurant om online bestellingen te plaatsen. Geef klanten die van jouw gerechten houden de mogelijkheid om lekker thuis van jouw schotels te genieten. Garantie voor nog meer klanttevredenheid.



### Het juiste licht, de juiste ambiance

**91%** van alle bezoekers van minder formele restaurants zegt dat prettige verlichting en een aangename ambiance belangrijk zijn bij de keuze van een eetgelegenheid. **98%** van alle klanten die de ambiance van een restaurant als 'zeer goed' beoordelen, geven ook hun bezoek als geheel een score van 'goed' tot 'uitstekend'.



### TRIVIA TOPPING!

**35%** van alle restaurantgangers zegt bij de keuze van een eetgelegenheid beïnvloed te zijn door online recensies.



### TRIVIA TOPPING!

**45%** van alle consumenten gaan bij voorkeur naar een zaak die ook reageert op negatieve recensies.



# PERFECT IN BEELD

**ZO KOMT JOUW RESTAURANT  
ALTIJD PROFESSIONEEL EN  
SCHOON OVER!**

## TRIVIA TOPPING!

Mensen herinneren zich maar **10%** van de informatie die ze lezen. Maar als er een foto bij staat, herinneren ze zich maar liefst **65%**.

## TRIVIA TOPPING!

Restaurants die op een online bestelplatform zijn overgestapt van een menu in tekst naar een kaart met foto's, gaan in hun conversiecijfers gemiddeld met **25%** omhoog.

## Verlichting

Vermijd flitslicht of harde verlichting van bovenaf. Geef jouw foto's een natuurlijke uitstraling, maak ze bij een raam of ergens waar zacht licht is.

## Beetje actie met eenvoudige middelen

Een lepel in een kop soep. Mes en vork bij een opgemaakt bord. De kurk van de fles naast een glas wijn. Waterdruppels of ijsblokjes bij een cocktail. Het is niet zo moeilijk om een foto wat spannender te maken.

## Textuur toevoegen

Als je foto's maakt van "papperige" gerechten (zoals soep, een stamppotje of roomijs), zorg dan voor een garnering die wat kleurcontrast en extra textuur toevoegt. Dat geeft de foto meer diepte.

## Filter je foto's met eenvoudige apps

Klein filttertje kan veel effect hebben. Geef je foto's dat beetje extra kwaliteit met applicaties als VSCO, Snapseed, Afterlight 2 of A Color Story, allemaal populaire apps voor een breed gamma van aanpassingen als kleurcorrectie en belichting. Filters toepassen kan ook op Instagram, maar deze apps geven je een schat aan extra mogelijkheden.



## Sfeer en variatie

Maak een warme, uitnodigende foto van het interieur van jouw restaurant. Maak foto's van jouw personeel in actie of van gasten die genieten van je gerechten. (Wel even om toestemming vragen natuurlijk.)

### Pro tip!

Als jouw personeel in beeld komt, zorg er dan voor dat ze goed en veilig omgaan met het voedsel dat ze serveren. (Een voorbeeld zie je hierboven.) Doen ze op een foto iets verkeerd, dan ga je dat nog heel lang horen!

## Regel van Derden

Fotografeer niet alles recht van voren en zet het onderwerp niet altijd centraal. De Regel van Derden is een goed hulpmiddel voor interessante composities. Verdeel de foto in gedachten in negen gelijke vlakken, drie horizontaal en drie verticaal. Plaats je thema's op de kruispunten van die lijnen. Het brengt je foto's in balans.



# 7 HACKS VOOR INSTANT SUCCES OP SOCIAL MEDIA



## TRIVIA TOPPING!

Restaurants zijn het meest geneigd gebruik te maken van Facebook (**91%**) en Instagram (**78%**). Instagram heeft sinds vorig jaar een enorme vlucht in populariteit genomen voor restaurant-promotie. Daarvoor maakte slechts **24%** er gebruik van.



## 1. Merkidentiteit

Dit geldt voor je “geluid” en je “gezicht”. Houd vast aan een bepaalde toon in jouw posts en maak een pagina die aansluit bij de esthetiek van je merk. Het allerbelangrijkst is dat je consistent bent op je pagina.

## 2. Zorg dat je gevonden wordt

Kies op Instagram een makkelijk herkenbare gebruikersnaam en gebruik zakelijk relevante key words in jouw profiel voor betere zoekresultaten. Gebruik hashtags bij jouw posts en let erop dat die relevant zijn voor jouw merk, imago en locatie, zodat je gevonden wordt.

## 3. Post op al je platforms

Het is heel goed mogelijk dat mensen die je niet volgen op Instagram, je wel volgen op Facebook of Twitter. Deel foto's op al je netwerken om zoveel mogelijk views en volgers te krijgen.

## 4. Post je Instagram / Facebook / Twitter naam rondom jouw restaurant

Het is misschien een idee om je Instagram accountnaam en Twitter naam direct in je restaurantmenu op te nemen. Je gasten hoeven dan alleen in het menu te kijken om je te kunnen taggen in hun nieuwste foodie post.

## 5. Interactie met jouw volgers en beloon ze

Nieuwe smaak ijs in jouw zaak, een nieuw drankje of een nieuw gerecht? Vraag je klanten om er een naam voor te verzinnen! Je betreft ze op die manier bij jouw restaurant en ze blijven je ook volgen, al is het maar om te weten welke naam je uiteindelijk kiest.

## 6. Maak jouw zaak en voedsel Insta-waardig

Je maakt dan niet alleen zelf mooiere foto's, ook je gasten zullen eerder geneigd zijn foto's in jouw restaurant te maken en die te delen als jouw gerechten er mooi uitzien en je zaak interessant genoeg is. Werk aan de presentatie van je gerechten of kies voor nieuwe accenten in je aankleding, zoals plantwanden, bloemen op tafel of opvallende lampjes.

## 7. Deel video's en verhalen

Met het gebruik van video's en verhalen til je de interactie met jouw klanten naar een hoger plan. Het geeft je de kans te laten zien wat er achter de schermen gebeurt, een persoonlijk accent toe te voegen en jouw volgers het gevoel te geven dat ze erbij horen.



## TRIVIA TOPPING!

**68%** van alle restaurants is van plan 2020 te betalen voor advertenties op social media.





# AFGEBRAND IN EEN RECENSIE? SNEL BLUSSEN DAT BRANDJE!



Pro Formula

Diversey

Unilever



## TRIVIA TOPPING!

**15%** van alle restaurants maakt gebruik van feedback van gasten bij beoordeling van het presteren van managers en bedienend personeel. Er zijn maar heel weinig restaurateurs (**2%**) die toegeven dat ze nooit actie ondernemen op negatieve feedback van gasten.



## OMGAAN MET NEGATIEF COMMENTAAR OP TRIPADVISOR



- 1. Spreek de recensent aan**
- 2. Zeg “dank je”**
- 3. Maak excuses en voel mee**
- 4. Neem verantwoordelijkheid**
- 5. Bied de ontevreden klant een gratis maaltijd of korting aan**
- 6. Bespreek de kwestie nader achter gesloten deuren / offline**
- 7. Vraag om een tweede kans**
- 8. Maak je restaurant immuun voor kritiek. Zorg dat alles brandschoon is, hiervoor kan je gebruik maken van de aanbevolen hygiëneproducten.**



## TRIVIA TOPPING!

Bij het omgaan met negatieve online recensies of negatieve feedback in een direct gesprek, kiest **23%** van alle restaurateurs ervoor de persoon die de feedback heeft gegeven persoonlijk te benaderen.



# CONCLUSIE

## DE TOP BEREIKEN – KWESTIE VAN BLIJVEN WERKEN!

Ja, we weten dat het bereiken van de toppositie op TripAdvisor (en andere restaurant-sites) niet van de ene dag op de andere gaat.

### MAAR ER ZIJN 3 DINGEN DIE JE EEN EIND OP WEG HELPEN



#### Hygiëne

Zorg ervoor dat je altijd voldoende **ontsmettings- en schoonmaakmiddelen** in huis hebt voor je zaak. Win het vertrouwen van je klanten d.m.v. handzeepjes en handsmetters van kwaliteitsmerken ter beschikking te stellen.



#### Consistentie

Werk aan consistentie in personeelstevredenheid, klantenservice, keukenhygiëne en actieve aanwezigheid op social media.



#### Klanttevredenheid

Geef je gasten een onvergetelijke ervaring. Met de gerechten op jouw menu, de hygiëne in je zaak en de warme service van je restaurant.

### VOND JE DIT INTERESSANT?

ABONNEER JE OP ONZE NIEUWSBRIEF EN BLIJF OP DE HOOGTE VAN ONZE KWALITEITSPRODUCTEN EN NIEUWSTE OPLOSSINGEN DIE JE OP WEG HELPEN NAAR EEN POSITIE ALS **#1 RESTAURANT**.

**ABONNEREN**



# TEKSTEN EN ARTIKELEN

## **De gecompliceerde, problematische invloed van TripAdvisor restaurantrecensies**

<https://ny.eater.com/2019/12/5/20978234/tripadvisor-best-nyc-restaurant-rankings-scam>

## **60 Restaurantindustriestatistieken voor restauranteigenaars in 2019**

<https://pos.toasttab.com/blog/restaurant-management-statistics>

## **Moeten restaurants investeren in kwalitatief hoogwaardige voedsel fotografie?**

<https://blog.typsy.com/do-restaurants-need-to-invest-in-quality-food-photography>

## **De moderne gids voor restaurantklanttevredenheid**

<https://www.reviewtrackers.com/blog/restaurant-customer-satisfaction/>

## **Waar zijn klanten naar op zoek in een restaurantreview?**

<https://medium.com/@BlueParrotNC/what-do-customers-look-for-in-a-restaurant-experience-f20636c6f525>

## **Hygiënestandaarden in restaurants: het houvast van een ultieme checklist**

<https://www.posist.com/restaurant-times/restro-gyaan/the-ultimate-checklist-to-maintain-hygiene-standards-in-restaurants.html>

## **6 Eenvoudige manieren om Facebook-marketing in te zetten voor restaurants**

<https://www.lyfemarketing.com/blog/facebook-marketing-for-restaurants/>

## **Hoe te reageren op negatieve restaurantrecensies**

<https://www.reviewtrackers.com/blog/respond-negative-restaurant-reviews/>

## **Instagram-marketing voor restaurants**

<https://www.webstaurantstore.com/article/55/instagram-marketing-for-your-restaurant-business.html>



**KORTSTE WEG  
NAAR MACHTIG  
SCHONMAKEN**