

לקוח סמוי

אנו ב-rebar מאמינים בחוויית לקוח מושלמת. הדרך הטובה ביותר לשמירה ולשיפור חוויית הלקוח בכל הסניפים היא קודם כל באמצעות הבנת המצב הקיים ובהתאם בחינת הנקודות המצריכות שיפור.

בהתאם לכך, ישנו מערך של בקרים אשר עוברים בין הסניפים ומדרגים את רמת השירות, האסתטיות של הבר, איכות המוצר, היכולת השירותית/ מכירתית, ולבסוף- התרשמות כללית לגבי התנהלות הסניף ומוכנותו.

לקוחות אלו מסתובבים עם שאלון מוגדר מראש ומעניקים ציון סופי לכל סניף

השאלון בנוי מ-3 קטגוריות:

1. רשם כללי
2. חוויית שירות ומכירות – למשל מהירות השירות, אדיבות, מתן הסברים על המוצרים, דיוק ברישום, הצעה של מבצעי החודש, הצעה של הצטרפות למועדון לקוחות
3. חזות, סדר וניקיון – אביזרים בבר, תפריטים, ניקיון רצפה ומשטחי נירוסטה, מקרר ויטרינה.

דגשים להצלחה בביקורת לקוח סמוי:

- 1) היגיינה וניקיונות הכרחיים לבריאות, נראות ושירות
- 2) כל המשקאות שאינם juice חייבים לצאת במרקם סמיך, עשיר וחלק
- 3) 3.5 דק' משך זמן ההכנה המקסימלי
- 4) דיוק ושליטה במתכונים הכרחיים לאחידות ברשת ולהכנת המשקה בזמן אופטימלי
- 5) תשומת הלב תמיד מופנית ללקוח, חדות ומיקוד המחשבה במשמרת
- 6) אנרגיות גבוהות, עשייה ונמרצות – אווירה תוססת

**** משמרת שמקבלת ציון מעל 95 נהנית מ-250 ₪ בונוס**

