

Ha már „beszél” az étlap, miért ne mondaná azt a vendégnek, hogy „egyél, vegyél többet, drágábban!”!



Farkas Erika –
írása.

Közgazdász,
nemzetközi KKV
marketing tapasztalatait a
vendéglátás- és turizmus terén
alapozta meg, illetve dolgozott a
Marketing Commando marketinges
csapatában is.
Jelenleg egy vidéki wellness hotel
marketing tanácsadója, egy
szállásközvetítő portál ügyvezetője,
illetve a Hotelaudit hotel-marketing
szakértője.

Az étlap az étterme „prospektusa” – jaj, pedig nem szeretem ezt a szót – de az biztos, hogy az étlapja az étterme értékesítésének a kulcsa. Az hivatott arra, hogy rávegye a vendéget a fogyasztásra, és persze úgy, hogy a vendég a drágább ételeket válassza anélkül, hogy tukmáltuk volna.

Vajon az Ön étlapja mit üzen a vendégnek? Milyen benyomást kelt? Mit kommunikál, és mire veszi rá a vendéget?

Nézzük meg együtt, hogy mitől lehet az étlapja egy igazi értékesítést-támogató eszköz, és hogyan lesz a bevétele kulcsa?

Az étlap hibái...

Azt nem tudom, hogy mit tanítanak a Vendéglátóipari Főiskolán arról, hogyan kell felépíteni egy étlapot, de azt tudom, hogy vendégként hogyan hat rám egy étlap, és tudom sales-marketingesként, hogy mitől hatna rám úgy, hogy kinyissam a pénztárcámat, és még akarjak költeni.

Ezt pedig mind megosztom Önnel. Biztosan lesz itt olyan, amire Ön majd csak legyint, mondván, ez nem újdonság, de egészen biztosan hoztam olyan ötletet is, amin kikerekedik az Ön szeme is, és elgondolkozik a megvalósításon. Szokásomhoz híven azonban csak olyat ajánlok Önnek, amit fillérekből, és szinte holnaptól megvalósíthat:

Abban biztosan egyetértünk, hogy az étlap sokat elárul az étteremről. Nagyon jó érzés, előkelő, kézbe venni egy bőrkötéses, vagy faborítójú étlapot, vagy örömteli átlapozni egy sok oldalas „étlap-könyvet”, amiben közel 200 étel sorakozik a döntésünkre várva, azonban ezek ugyanabba a hibába esnek: az esztétikum megöli a funkciót.

Nem a bőrkötésen, nem a drága kivitelezésen múlik a vendég választása, és fogyasztása. Érdemes olykor félretenni a hiúságot a funkcionalitás előnyére.

Olyan ez, mint a nagystélyi és a magas sarkú cipők a nők báli öltözékében. Gyakran estem abba a hibába, hogy a gyönyörű ruhát és a kényelmetlen cipőt vettem fel, mert szépnek akartam tűnni. Közben, már a báli vacsora végére olyan rosszul éreztem magam, mint egy tojó galamb: ültem a kényelmetlen ruhámban, amiben mozogni is alig tudtam, miközben sajogtak a lábaim a gigantikus méretű sarkokon. Persze, így sem én, sem a férjem nem élveztük a bált. Ő táncolt volna, na de velem? Egy fájdalomtól sziszegő, pipiske tyúkkal? Irigyen néztem a lányokat, akik kevésbé szép, ám annál kellemesebb ruháikban felszabadultan ropták hajnalig.

Azóta a szép ruháim alatt mindig egy lapostalpú cipőbe bújok, így most engem irigyel a többi feszes hölgyvendég... de ez titok.

Akkor érjük el legjobban az étterem célját, ha az étlap úgy esztétikus, hogy közben a funkcióját is megtartja, és eléri célját.

Mi az étlap célja?

5 pont, amitől az Ön étlapja több fogyasztásra ösztökéli a vendéget:

Az étlapja célja a helyszíni fogyasztás növelése, a helyszíni értékesítés.

Mi az az 5 pont, amitől az Ön étlapja több fogyasztásra ösztökéli a vendéget?

1.) Tagolja az étlapot – ételek, ételtípusok szerint:

Ezzel egészen biztosan nem mondtam Önnek újat! Tegye külön oldalra az előételeket, külön oldalra a csirkéből készületeket, külön a sertésből... stb. Ezzel egy áttekinthetőséget ad az étlapnak, könnyebb lesz választani.

A túl sok étel, a túl nagy választék épp ellenkezőleg hat az emberekre, mint korábban hittük. Nem segíti, hanem nehezíti a választást, és nehezíti az étterem dolgát is. Adjon inkább kisebb választékot, de azt „tálalja az étlapban” is áttekinthetően!

2.) „Szórakoztasson”

Az étlap, mint „lehetséges olvasnivaló” egy kicsit a szórakoztató funkciót is be kell, hogy töltsse. Persze, itt az ízléses szórakoztatásra gondolok, ami mindenképpen támogatja az értékesítést.

Például:

- ✓ Írjon egy rövid köszöntőt az étlap első lapjára. Mesélje el az étterem-létrehozásának sztoriját – mert biztosan van neki.
- ✓ Fotókkal illusztrálhatja a rövid köszöntőben, hogy esetleg milyen díjakat nyert már a konyha!
- ✓ Tegyen egy rövid köszöntőt – a hitvallással együtt – az első lapra a konyhafőnök, vagy a stáb fotójával – hadd lássa a vendég, hogy itt mindenki az ő jólétéért van. Ez bizalmat erősít, és hitelt épít.
- ✓ Esetleg tegyen ki néhány fotót kedves törzsvendégeiről, akik épp boldogan mosolyognak, koccintanak... és egy rövid, 2 soros méltatással ajánlják a vendégnek az éttermet – vagy akár egy bizonyos specialitást.

Kép koccintó asztaltársaságról, akik vígán mosolyognak

„Ajánljuk kedvenc éttermünket Önnek is! Itt születtek legnagyobb ötleteink, itt ünnepeltük a barátaink születésnapjait, idejárunk, ha jót akarunk enni, és inni. Tegyen Ön is így”

Varga Balázs és barátai

- ✓ Az ételek neveit is írhatja könnyeden, néhol vicces elnevezést adva egy-egy ételnek. például: „Mákos pity-puty”, „Csibe a pácban”... stb,

3.) „Tálaljon, ajánljon” már az étlapon is!

Egészen biztosan sok vendég megkérdezi az Ön felszolgálóit is, hogy „mit ajánlj ma?”, ugye? Az ajánlásnak nagyon fontos szerepe van a vendég bizalmának megnyerésében. Kínos azonban, ha a pincér nincs képben, vagy nem tudja ismertetni a ház specialitásának leglényegesebb elemeit.

Ezen segít, ha a specialitásokat, a konyhafőnök ajánlatát kiteszi a „kirakatba”, az étlap első felébe 1 oldalra, ügyelve a részletekre:

- ✓ Írjon egy pár soros ajánlást az oldal tetejére!
- ✓ Tegye ki a konyhafőnök fényképét az ajánlás tetejére.
- ✓ Emelje ki a specialitásokat – max: 5 féle ételt névvel és FOTÓVAL!
A fotó szerepe nagyon fontos!
Azokhoz az ételekhez, amikből sokat szeretne eladni mindenképpen készítsen egy magáért beszélő fotót. A szem ugyanis hamarabb fogja megkívánni az ételt, mint az ész, ahogyan olvassa

a nevét. Figyeljen azonban arra, hogy a fotón úgy szerepeljen az étel, hogy az valóban kívánatos legyen.

- ✓ Tegye mellé ízlésesen az árat!
- ✓ Azzal fokozhatja a hatást, ha nem csak a konyhafőnök ajánlja ezt az oldalt az étlapban, hanem kiteszi azt is, hogy „*Vendégeink legkedvesebb ételei*”. Ettől lesz a leghitelesebb az ajánlás, hiszen nem csak az mondja, aki csinálja, hanem az is, akivel a vendég maga is azonosulni tud: egy vendégtársa.
- ✓ De, ajánljon az ételek mellé italokat is. Szánjon minden étel mellé még 1 rövidke helyet egy borajánlónak, vagy desszert-ajánlónak.



1760.- ft

Vendégeink Kedvence *****

Csikemájjal göngyölt vaddisznó karaj
részes gyümölcs-pácban.

*Kóstolja meg hozzá házunk borspecialitását: a
Chardonnay-t xy.-ft-ért*



4.) A desszertért csorogjon a vendég nyála!

Mielőtt ebbe a pontba mélyebben belevágunk, szeretném, ha most belehelyezkedne velem a vendég helyébe, fészkeljük bele magunkat a tudatába!

A főételt ugyanis – mivel enni érkezett Önhöz – minden valószínűség szerint ki fogja tudni választani egy csak szöveges étlapról is.

Ha Ön spórolni szeretne az étlapon, és nem akarja minden ételét lefotózni színesben, akkor is legalább 2 oldalt mindenképpen tarkítson fotókkal: a ház specialitásait, amiről már fentebb írtam, és a desszertlapot.

A desszert – és ez nagyon FONTOS – a legjobb, legalkalmasabb elem arra, hogy fokozzuk a vendég költekezését és fogyasztását az étteremben. Viszont ez az az elem is, amit nem választ mindenki, és az is igaz, hogy ezt tudja leginkább megkívánni a szemünk.

Ezért készítsen egy maximum 2 oldalas – kemény papíros, színes és laminált – desszert lapot, amit nem az étlap részeként (nem csak), hanem önállóan is kитеhet a vendég elé. Ezt a desszertlapot tartsa az asztalon. A desszertlapon kifejezetten fontos, hogy fotókkal szerepeljenek a desszertek!

Egészen egyszerűen nem hagyjuk ellenállni a vendéget. A desszert ínycsiklandozó fotója a vacsora alatt végig csalogatja, és a főétel befejezésével egészen biztosan többen fognak desszertet rendelni, mint korábban.

Itt azonban még nem állunk meg!

A desszert lapon minden desszertnél tüntessen fel rögtön 2 árat. Az egyik ár az alapár legyen, a másik pedig egy „többet-vásárlási-kedvezményes-ár” legyen.

Ugye, így mindjárt könnyebben választana Ön is egy desszertet?

Még fokozhatja ám!

A hölgyek megpróbálnak kibúvót keresni, hogy a desszert hízlal, vagy a cukor nem egészséges. Az a legjobb trükk a kifogások ellen, ha eléjük megyünk. Tegyen ki egy büntudat-elhessegető megjegyzést a desszertek fölé a hölgyek kedvéért. Meglátja, hálásak lesznek, és ezt kóstolással viszonzják majd.

Édes bűnbeesés!

Desszertjeinktől jobb kedve lesz, még diétázó hölgyvendégeinknek is. Kóstolja meg bátran, hiszen kevesebb bennük a kalória, ami bűntudatot okozhatna, viszont nagy veszteség volna, ha a kóstolás élményét lemondana.



**Eperfagyi tejszínhabbal,
és gyümölcskörítéssel**

450.- ft

5.) Vigyen egy „ajándék-italt, vagy desszertet”

Javaslom, hogy ott, ahol többen, legalább 4 felnőtt ül egy asztalnál, és nagyon mélyen belemerülnek a beszélgetésbe, vagy vigadozásba, olyannyira is talán, hogy elfeledkeznek a desszertekről, készítsen egy meglepetés-desszert ajándékot, és egyszerűen vigye ki az asztalhoz, és ajándékozza meg vele az egyik vendéget. Mondjuk így: „éttermünk ajándéka a társaság legvidámabb tagjának!”

Ennek az akciónak a titka abban van, hogy Önnek a desszert előállítási költsége minimális, a desszerten van talán a legnagyobb fedezete, miközben nagyon kívánatosak ezek az ételek. Amikor a társaság többi tagja meglátja a desszertet, és azt, hogy milyen lelkesen feledkezik bele abba a megajándékozott, a társaság többi tagja is rendelni fog magának egy olyat.

Ehhez azonban a felszolgálót is készítse fel, aki az ajándék-desszert tálalásakor már meg is említheti, hogy a többiek is beszerezhetik ezt most xy.- forintért. Kérje meg a pincér a vendégeket arra, hogy rendeljenek!

Ez az akció nem fog Önnek magas költségeket okozni. Minél nagyobb a társaság azonban, annál valószínűbb, hogy többen kérik majd a desszertet.

Ha mg nem, akkor sem veszített Ö semmit, ugyanis a vendégek úgy távoznak, hogy lesz egy elmesélhető élményük, ami egészen biztosan visszahozza majd őket Önhöz.

6.) Hívja meg legközelebbre is!

Miután a vendégek befejezték a vacsorát, és kérik a számlát, Ön tegyen egy ügyes visszatérő-vendégvarázsló gesztust! A számlával együtt lepje a társaság minden tagját egy-egy kuponnal (kb: 500.- ft értékben), melyet záros határidőn belül beválthatnak egy következő étkezésük alkalmával Önnél, és kérje meg a csapatot, hogy hadd készítsen róluk egy kedves fotót, amit esetleg e-mailben is meg tud küldeni nekik.

- ✓ Így a vendég könnyebben viseli el a számlán szereplő fizetendő összeg súlyát
- ✓ vissza fog térni a vendégek 2-5%-a a záros határidőn belül
- ✓ Ön gazdagszik egy fotóval, amit kitehet az „elégedett vendégeink falára”
- ✓ és beszerezte a vendégek e-mailcímét is, ami azért jó, mert mondjuk ünnepek előtt értesíteni tudja őket egy-egy jó ajánlatról.

Mit szól? Remélem, már tervezi is, hogy elkészíti a külön desszert-lapot, vagy ajánlásokat rak az étlapba? Nagyon szívesen megnézném az Ön új étlapját, kérem, küldjön nekem egy mintát e-mailben! Kívánok addig is sok sikert és sok vendéget! Ha pedig szeretne többet olvasni az éttermi, illetve hotelmarketing ötleteimről, látogassa meg az új weboldalamat itt: <http://www.szallodaimarketing.hu>. Várom Önt sok szeretettel ott is!