

TURVALLINEN RAVINTOLAKOKEMUS

Tieteelliseen tutkimukseen perustuvat sisätilojen ratkaisut yhdessä turvalliseksi suunnitellun palvelupolun kanssa helpottavat koronapandemian hallintaa

Turvallinen palvelukokemus

OPAS TURVALLISEEN RAVINTOLA-KOKEMUKSEEN

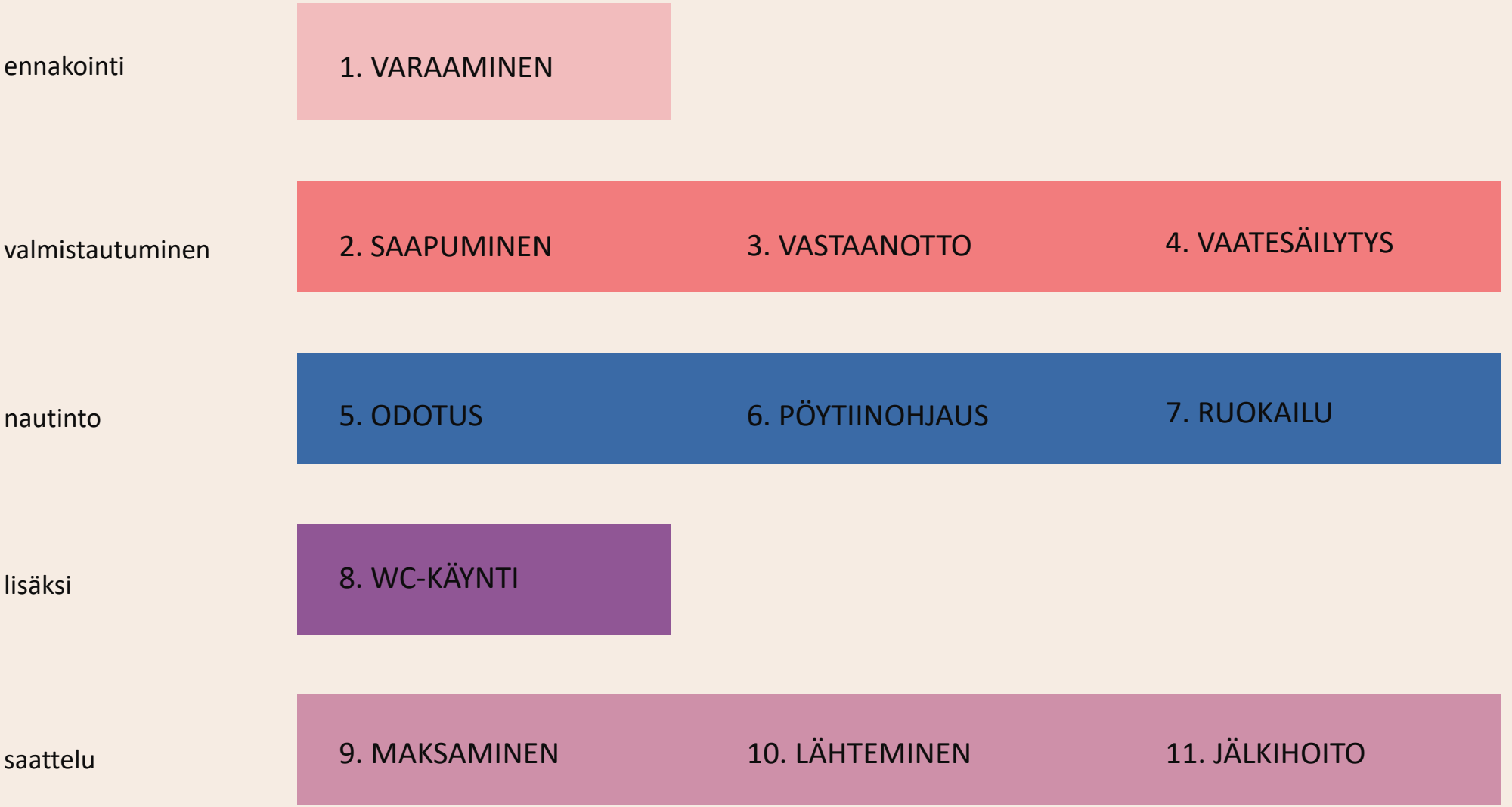
Helpotetaan ravintoloiden avaamista ja toimimista koronakriisin aikana

Tunnistetaan palvelupolun kriittisimmät kohdat turvallisen palvelukokemuksen muodostumiselle

Annetaan ohjeet, jotka auttavat luomaan turvallisen ravintolakokemuksen niin työntekijöille kuin asiakkaille

Laaditaan tilanjako-ohjeet ravintolatiloihin

Turvallinen palvelupolku



Turvallinen palvelupolku

1. VARAAMINEN

Varaamisen yhteydessä asiakkaalle kerrotaan miten turvallinen ravintolakokemus etenee vaihe vaiheelta. Miten saavutaan, syödään ja poistutaan. Kuvataan millaisia toimenpiteitä ravintola noudattaa koronan leviämisen ehkäisemiseksi ja mitä odotetaan asiakkailta. Selkeä graafinen ohje vahvistaa viestin selkeyttä. Ravintolan oman mobiilisovelluksen käyttöönottoa suositellaan kontaktien vähentämiseksi. Menuun tulee voida tutustua etukäteen ja tehdä valinnat ja maksaminen jo varaamisen yhteydessä. Muistutetaan ettei käteinen käy maksuvälineenä. Kerrotaan arvioidusta ruokailuajasta.

Hyöty: Vahvistaa tunnetta turvallisuudesta ja valmistaa oikeanlaista toimintaa.

Turvallinen palvelupolku

2. SAAPUMINEN	3. VASTAANOTTO	4. VAATESÄILYTYS
Ravintolan ulkopuolelle merkataan jonotusryhmien alueet. Nimetyt pystypöydät ja alkudrinkit voidaan tarjoilla jo sisäpihalla.	Tarjoilija toivottaa lämpimästi tervetulleeksi ja kertoo ystävällisesti toimintaohjeista. Aulassa ohjataan asiakkaat välittömästi huolehtimaan käsihygieniasta.	Asiakas ohjataan naulakoiden luokse ja kehotetaan ripustamaan takkinsa itse.
Hyöty: Rajatut alueet ja toimenpiteet antavat viitettä jo saapuessa hyvästä turvallisuudesta huolehtimisesta.	Hyöty: Ystävällinen kontakti rauhoittaa asiakkaita. Ohjeet antavat selvyyttä ja luovat turvallisuuden tunnetta myös muiden asiakkaiden toiminnasta.	Hyöty: Vältetään ylimääräisiä kontakteja.

Turvallinen palvelupolku

5. ODOTUS	6. PÖYTIINOHJAUS	7. RUOKAILU
Tarjoilija ohjaa asiakkaat sohvaryhmille odottamaan ja kertoo mitä seuraavaksi tapahtuu. Juomatilaukset voidaan ottaa jo tässä vaiheessa.	Tarjoilija ohjaa asiakkaat pöytiin välttäen kontakteja kulkureittien varrella.	Tarjoilija kertoo ruokailun kulusta, menusta ja aikataulusta. Etukäteen varattu menu kerrataan tai ohjataan asiakas valitsemaan mobiilisovelluksesta annoksensa.
Hyöty: Vältetään ylimääräisiä kontakteja jakamalla asiakkaita ryhmiin.	Hyöty: Varmistetaan, että käytävät ovat vapaana liikkumiseen.	Hyöty: Vältetään paperisten menujen koskettamista. Varmistetaan asiakkaan aikataulu.

Turvallinen palvelupolku

8. WC-KÄYNTI

Sisääntulossa asiakkaalle on neuvottu reitti wc-tiloihin. Tilojen ulkopuolella on merkattu jonotusalue ja desipöytä käsien desinfiointiin sekä ennen että jälkeen wc-käynnin. Toimintaa ohjaa näkyvä seinäopaste. Korostetaan, että vain yksi henkilö kerrallaan wc-tiloihin. Käsienpesuun tarjolla suomalaisia laadukkaita tuotteita. Ovet ja hanat mahdollisesti koskeusvapaita.

Hyöty: Turvataan hyvä käsihygienia ja mahdollisimman vähäinen koskettaminen.

Turvallinen palvelupolku

9. MAKSAMINEN	10. LÄHTEMINEN	11. JÄLKIHOITO
Käteinen ei käy maksuvälineenä, vaan suositaan etäkorttimaksua tai MobilePaytä. Kerrotaan miten ravintolasta poistutaan.	Tarjoilija ohjaa asiakkaat desinfioimaan kädet ja noutamaan takit vaatesäilytyksestä. Tarjoilija kiittää käynnistä ja ohjaa asiakkaat uloskäynnille, joka on eri kuin sisäänkäyntiovi.	Tavoitetaan asiakas sähköpostitse palautteen saamista varten ja ehdotetaan uutta käyntiä tai kotiintoimitusta.
Hyöty: Vältetään koskettamista ja varmistetaan oikea reitti ulos.	Hyöty: Vältetään ylimääräiset kontaktit ja helpotetaan sujuvaa kulkemista “eri vaiheissa olevien” asiakkaiden kanssa.	Hyöty: Palautteen saaminen auttaa kehittämään koko konseptia ja tekemään lisämyyntiä.

Suunnittelijat

Rune & Berg Design Oy
Sini Ala-Nikula
Osakas, palvelumuotoilija
sini.ala-nikula@rbdesign.fi
0400 263 139