



Gasttevredenheid

Leer je gasten kennen en meet het effect van veranderingen.

Een belangrijk onderdeel bij het veranderen van het aanbod in jouw restaurant is het meten van het effect. Wanneer je bijvoorbeeld een gerecht aanpast wil je natuurlijk weten of je gasten tevreden zijn met de verandering. Doe daarom een gasttevredenheidsonderzoek met de online vragenlijst!

Hoe kunnen je gasten de vragenlijst invullen?

Optie 1: Bestel via de live chat bij het Greendish Team kaartjes met een QR-code of maak deze zelf. Leg de kaartjes op tafel, zodat gasten zelf de QR-code kunnen scannen en de vragenlijst zelfstandig kunnen invullen. Het voordeel van deze optie is dat het weinig tijd kost, het nadeel is dat het soms (afhankelijk van je gasten) langer kan duren voordat je genoeg vragenlijsten verzameld hebt.

Optie 2: Een andere optie is om iemand uit het team rond te laten gaan met een telefoon of iPad en deze vervolgens uit te lenen aan de gasten voor het invullen van de vragenlijst. Het voordeel van deze optie is dat het verzamelen van vragenlijsten sneller gaat, het nadeel is dat het meer tijd kost.

Hoe haal je je gasten over om dit ook daadwerkelijk te doen?

Vraag je gasten persoonlijk of ze de vragenlijst voor je willen invullen. Leg uit waarom dit voor jullie van belang is en geef aan hoeveel tijd het ongeveer kost (circa 5 minuten). Wees altijd vriendelijk, leg rustig uit hoe het invullen van de vragenlijst werkt en sta klaar om eventuele vragen te beantwoorden.

Wanneer ga je meten?

Je voert het gasttevredenheidsonderzoek uit op twee momenten. Eerst meet je gasttevredenheid voordat je iets hebt veranderd, de nulmeting. Vervolgens voer je de verandering in en meet je de gasttevredenheid weer, de effectmeting. Zo krijg je een goed beeld van het effect van de verandering! Streef naar ongeveer 50 ingevulde vragenlijsten per meetmoment voor een betrouwbaar onderzoek.



Waar moet je op letten?

- Let op dat je de verandering invoert tijdens een gemiddelde periode. Vakanties en feestdagen kunnen ervoor zorgen dat er ander publiek komt en dat kan leiden tot een vertekend beeld.
- Laat de vragenlijst invullen door een representatieve groep, dus mensen van alle leeftijden en culturen, met uitzondering van kinderen.
- Zorg dat jullie de vragenlijst altijd en allemaal op (ongeveer) dezelfde manier uitleggen aan je gasten. Belangrijk is om niet te veel informatie te geven om te voorkomen dat gasten worden beïnvloed. Oefen dit met het team zodat er geen verschil zit in de hoeveelheid informatie die de gasten krijgen. Geef bijvoorbeeld jullie eigen draai aan deze tekst: *'Goedenavond, sorry dat ik u even stoort. Wij zijn benieuwd naar uw feedback en tevredenheid over uw bezoek bij ons. Zou u ons willen helpen door een korte online vragenlijst in te vullen? Dit is volledig anoniem en kost slechts 5 minuten. {Geef eventueel uitleg over scannen van QR-code.} Hartelijk bedankt alvast, ik wens u nog een fijne avond.'*