

INSTRUCTIES CHALLENGEMETING

Tijdens de kick-off bijeenkomst van het project Eetomgeving Scholen hebben jullie gekozen met welke challenges jullie de komende tijd aan de slag gaan. Bij iedere challenge hoort ook een challengemeting. Er zijn in totaal drie verschillende challengemetingen: verkoopcijfers, portionering en gasttevredenheid. Per challenge worden verschillende combinaties van deze challengemetingen uitgevoerd. Meer informatie hierover vind je terug in de Toepassing Checklist Richtlijn Eetomgevingen.

Met behulp van dit invulblad kun je de challengemetingen uitvoeren.

Check de paarse tabbladen en voer de metingen vóór en tijdens de challenge uit zoals omschreven in de instructies bij de meting(en).

Gebruik eventueel de printversies die je in de Greendish Toolbox vindt, en neem de resultaten daarna over in dit bestand.

Stuur vervolgens het ingevulde Excelbestand op naar **academy@greendish.com**. Greendish zal de resultaten verwerken en terugkoppelen.

Succes!

VERKOOPCIJFERS

INSTRUCTIES

Dit invulblad gebruik je om de verkoopcijfers van je gerecht of product bij te houden vóór en tijdens de challenge.

VÓÓR DE CHALLENGE

- > Indien je een gerecht/product gaat aanpassen of anders gaat prijzen, plaatsen of promoten, ga je bij deze meting kijken naar de verkoopcijfers van dat gerecht/product vóór de challenge. Hierbij ga je ook kijken naar de verkoopcijfers van andere relevante gerecht/product(groep)en. > **VOER STAP 1 EN 2 UIT.**
- > Indien je een nieuw gerecht/product gaat testen, kijk je alleen naar de verkoopcijfers van die andere relevante product(groep)en. > **VOER STAP 2 UIT.**

Stap 1.

Houd vóór de challenge een tijdje bij hoe vaak iemand het te testen gerecht/product koopt.

- > Duurt je challenge één dag? Bekijk dan de verkoopcijfers van het gerecht/product vóór de challenge op een vergelijkbare dag als de dag waarop je de challenge gaat uitvoeren.
- > Duurt je challenge langer dan één dag? Houd dan gedurende één week vóór de challenge de verkoopcijfers van het gerecht/product bij.

Vul hier de naam van het gerecht/product dat je gaat bijhouden in:

Vul de totale verkoopcijfers per dag óf het weektotaal hier in:

	Aantal gerechten/producten turven	Totaal
Dag 1		
Dag 2		
Dag 3		
Dag 4		
Dag 5		
Dag 6		
Dag 7		
Per week		0

Stap 2.

Kijk vóór de challenge naar de verkoopcijfers van gerechten of producten die mogelijk beïnvloed zouden kunnen worden door het aangepaste of nieuwe gerecht/product. Maak voor jezelf notities over wat je ziet. Dit kunnen exacte verkoopcijfers zijn, maar ook algemenere observaties/trends.

--> *Bijvoorbeeld: ga je een gezondere variant van ontbijtgranen, of een gezondere warme maaltijd introduceren? Bekijk dan de verkoopcijfers van andere ontbijtgranen of warme maaltijden.*

Vul hier in welke gerecht(groep)en/product(groep)en je gaat bekijken:

Vul hier notities in over wat je ziet en wilt onthouden voor het vergelijken van deze periode met de periode tijdens de challenge.

Eventuele opmerkingen/aannames:

TIJDENS DE CHALLENGE

- > Tijdens de challenge ga je een gerecht/product aanpassen, anders prijzen, plaatsen of promoten, óf ga je een nieuw gerecht/product testen. In beide gevallen ga je bij deze meting kijken naar de verkoopcijfers van dat gerecht/product tijdens de challenge. Hierbij ga je ook kijken naar de verkoopcijfers van andere relevante gerecht/product(groep)en. > **VOER STAP 1 EN 2 UIT.**

Stap 1.

Houd tijdens de challenge een tijdje bij hoe vaak iemand het te testen gerecht/product koopt.

- > Duurt je challenge één dag? Bekijk dan de verkoopcijfers van het gerecht/product op de dag van de challenge.
- > Duurt je challenge langer dan één dag? Houd dan gedurende één hele challengeweek de verkoopcijfers van het gerecht/product bij.

Vul hier de naam van het gerecht/product dat je gaat bijhouden in:

Vul de totale verkoopcijfers per dag óf het weektotaal hier in:

	Aantal gerechten/producten turven	Totaal
Dag 1		
Dag 2		
Dag 3		
Dag 4		
Dag 5		
Dag 6		
Dag 7		
Per week		0

Stap 2.

Kijk tijdens de challenge naar de verkoopcijfers van dezelfde gerechten of producten die je vóór de challenge hebt bekeken naast het te testen gerecht/product.

--> *Bijvoorbeeld: heb je voor de challenge naar de verkoopcijfers van ontbijtgranen of warme maaltijden gekeken? Bekijk dan nu weer diezelfde (groep) gerechten/producten.*

Vul hier in welke gerecht(groep)en/product(groep)en je gaat bekijken:

Vul hier notities in over wat je ziet en wilt onthouden voor het vergelijken van deze periode met de periode vóór de challenge.

Vergelijk de cijfers vóór en tijdens de challenge van deze gerecht/product(groep)en. Wat valt je op?

--> *Bijvoorbeeld: is er een product beter of slechter gaan verkopen? Wat schat je in dat je klanten hadden gekocht als het aangepaste of nieuwe gerecht/product er niet was geweest tijdens de challenge? Is men dus gezonder gaan kopen?*

Eventuele opmerkingen/aannames:

VERKOOPCIJFERS

INSTRUCTIES

Dit invulblad gebruik je om de verkoopcijfers van je gerecht of product bij te houden vóór en tijdens de challenge.

VÓÓR DE CHALLENGE

- > Indien je een gerecht/product gaat aanpassen of anders gaat prijzen, plaatsen of promoten, ga je bij deze meting kijken naar de verkoopcijfers van dat gerecht/product vóór de challenge.
- Hierbij ga je ook kijken naar de verkoopcijfers van andere relevante gerecht/product(groep)en. > **VOER STAP 1 EN 2 UIT.**
- > Indien je een nieuw gerecht/product gaat testen, kijk je alleen naar de verkoopcijfers van die andere relevante product(groep)en.
- > **VOER STAP 2 UIT.**

Stap 1.

Houd vóór de challenge een tijdje bij hoe vaak iemand het te testen gerecht/product koopt.

- > Duurt je challenge één dag? Bekijk dan de verkoopcijfers van het gerecht/product vóór de challenge op een vergelijkbare dag als de dag waarop je de challenge gaat uitvoeren.
- > Duurt je challenge langer dan één dag? Houd dan gedurende één week vóór de challenge de verkoopcijfers van het gerecht/product bij. Het beste is om de verkoopcijfers per dag uit te draaien en in te vullen. Lukt dit niet, vul dan de verkoopcijfers per week in.

Vul hier de naam van het gerecht/product dat je gaat bijhouden in:

Vul de totale verkoopcijfers per dag óf het weektotaal hier in:

	Aantal gerechten/producten
Dag 1	
Dag 2	
Dag 3	
Dag 4	
Dag 5	
Dag 6	
Dag 7	
Per week	0

Stap 2.

Kijk vóór de challenge naar de verkoopcijfers van gerechten of producten die mogelijk beïnvloed zouden kunnen worden door het aangepaste of nieuwe gerecht/product.

--> *Bijvoorbeeld: ga je een gezondere variant van ontbijtgranen, of een gezondere warme maaltijd introduceren? Bekijk dan de verkoopcijfers van andere ontbijtgranen of warme maaltijden.*

Vul hier in welke gerecht(groep)en/product(groep)en je gaat bekijken:

Vul hier notities in over wat je ziet en wilt onthouden voor het vergelijken van deze periode met de periode tijdens de challenge.

Eventuele opmerkingen/aannames:

TIJDENS DE CHALLENGE

- > Tijdens de challenge ga je een gerecht/product aanpassen, anders prijzen, plaatsen of promoten, óf ga je een nieuw gerecht/product testen. In beide gevallen ga je bij deze meting kijken naar de verkoopcijfers van dat gerecht/product tijdens de challenge.
- Hierbij ga je ook kijken naar de verkoopcijfers van andere relevante gerecht/product(groep)en. > **VOER STAP 1 EN 2 UIT.**

Stap 1.

Houd tijdens de challenge een tijdje bij hoe vaak iemand het te testen gerecht/product koopt.

- > Duurt je challenge één dag? Bekijk dan de verkoopcijfers van het gerecht/product op de dag van de challenge.
- > Duurt je challenge langer dan één dag? Houd dan gedurende één hele challengeweek de verkoopcijfers van het gerecht/product bij. Het beste is om de verkoopcijfers per dag uit te draaien en in te vullen. Lukt dit niet, vul dan de verkoopcijfers per week in.

Vul hier de naam van het gerecht/product dat je gaat bijhouden in:

Vul de totale verkoopcijfers per dag óf het weektotaal hier in:

	Aantal gerechten/producten
Dag 1	
Dag 2	
Dag 3	
Dag 4	
Dag 5	
Dag 6	
Dag 7	
Per week	0

Stap 2.

Kijk tijdens de challenge naar de verkoopcijfers van dezelfde gerechten of producten die je vóór de challenge hebt bekeken naast het te testen gerecht/product.

--> *Bijvoorbeeld: heb je voor de challenge naar de verkoopcijfers van ontbijtgranen of warme maaltijden gekeken? Bekijk dan nu weer diezelfde (groep) gerechten/producten.*

Vul hier in welke gerecht(groep)en/product(groep)en je gaat bekijken:

Vul hier notities in over wat je ziet en wilt onthouden voor het vergelijken van deze periode met de periode vóór de challenge.

Vergelijk de cijfers vóór en tijdens de challenge van deze gerecht/product(groep)en. Wat valt je op?

--> *Bijvoorbeeld: is er een product beter of slechter gaan verkopen? Wat schat je in dat je klanten hadden gekocht als het aangepaste of nieuwe gerecht/product er niet was geweest tijdens de challenge? Is men dus gezonder gaan kopen?*

Eventuele opmerkingen/aannames:

PORTIONERING VÓÓR

INSTRUCTIES

Dit invulblad gebruik je wanneer je bij de challenge de receptuur of portiegrootte van een gerecht of product gaat aanpassen.
In 'PORTIONERING VÓÓR' vul je de portionering van je gerecht of product vóór de aanpassing in.
Gebruik 'PORTIONERING NA' voor de portionering tijdens de challenge, oftewel ná de aanpassing.

Vul in dit invulblad alleen de groen gearceerde cellen zelf in. Vul de grijs gearceerde vakken niet zelf in. Hierin worden automatisch berekeningen uitgevoerd.
Let bij het invullen op of je de gegevens zelf moet intypen, of dat je gebruik moet maken van een keuzelijst. Dit staat per kolom aangegeven.

Begin met het invullen van de naam van het gerecht/product en de verkoopcijfers (aantal gerechten/producten) in een gekozen periode.
De volgende stap is het invullen van de ingrediënten van je gerecht/product in de tabel op het invulblad.
Voor ieder gerecht kun je tot 25 ingrediënten invullen; 10 ingrediënten in de categorie groente/fruit, 5 in de categorie eiwitcomponent, 5 in de categorie zetmeelcomponent, en 5 overige ingrediënten. Heb je meer ingrediënten? Kies dan voor de ingrediënten met het grootste aandeel binnen je gerecht.

Gebruik bij het invullen van ingrediënten de volgende indeling:

GROENTE/FRUIT	EIWITCOMPONENT	ZETMEELCOMPONENT	OVERIG
Groente	Vlees	Aardappelen (friet)	Kruiden
Fruit	Vis	Brood	Bewerkte sauzen
Groene peulvruchten	Ei	Deegwaren	
	Kaas	Granen	
	Melk/yoghurt/room	Zoete aardappel	
	Noten en zaden		
	Peulvruchten (behalve groene)		

Vul in de tabel een omschrijving van de ingrediënten, productgroep en -soort en het grammage van het ingrediënt in.

Productgroep en -soort kun je invullen met behulp van een keuzelijst. Kies eerst een productgroep, en kies daarna een passende productsoort binnen die productgroep.
Staat jouw product niet in de keuzelijst? Kies dan het product dat er het meest op lijkt of kies indien aanwezig voor het gemiddelde van die productgroep.
Laat bij twijfel de kolom leeg. Omschrijf in ieder geval in de kolom "ingrediënt" zo gedetailleerd mogelijk welk ingrediënt je invult.

Vul bij gram per gerecht/product per ingrediënt in hoeveel gram er in één gerecht/product zit volgens de receptuur.
Heb je geen receptuur van je gerecht? Weeg dan eenmalig alle ingrediënten tijdens de bereiding van het gerecht.
Eventuele opmerkingen of aannames kun je kwijt in het opmerkingenvak.

INVULBLAD

Naam gerecht/product

*doe dit als volgt: "[naam gerecht/product] VOOR"

	Ingrediënt (specificeer in zo veel mogelijk detail)	Productgroep (keuzelijst)	Productsoort (keuzelijst)	Gram per gerecht/product (invullen)
GROENTE/FRUIT				
	Ingrediënt 1			
	Ingrediënt 2			
	Ingrediënt 3			
	Ingrediënt 4			
	Ingrediënt 5			
	Ingrediënt 6			
	Ingrediënt 7			
	Ingrediënt 8			
	Ingrediënt 9			
	Ingrediënt 10			
				0,00
EIWITCOMPONENT				
	Ingrediënt 11			
	Ingrediënt 12			
	Ingrediënt 13			
	Ingrediënt 14			
	Ingrediënt 15			
				0,00
ZETMEELCOMPONENT				
	Ingrediënt 16			
	Ingrediënt 17			
	Ingrediënt 18			
	Ingrediënt 19			
	Ingrediënt 20			
				0,00
OVERIG				
	Ingrediënt 21			
	Ingrediënt 22			
	Ingrediënt 23			
	Ingrediënt 24			
	Ingrediënt 25			
				0,00
Totaal gerecht				0,00

Eventuele opmerkingen/aannames:

PORTIONERING NA

INSTRUCTIES

Dit invulblad gebruik je wanneer je bij de challenge de receptuur of portiegrootte van een gerecht of product gaat aanpassen. In 'PORTIONERING NA' vul je de portionering van je gerecht of product tijdens de challenge, oftewel ná de aanpassing in. Gebruik 'PORTIONERING VÓÓR' voor de portionering vóór de aanpassing.

Vul in dit invulblad alleen de groen gearceerde cellen zelf in. Vul de grijs gearceerde vakken niet zelf in. Hierin worden automatisch berekeningen uitgevoerd. Let bij het invullen op of je de gegevens zelf moet intypen, of dat je gebruik moet maken van een keuzelijst. Dit staat per kolom aangegeven.

Begin met het invullen van de naam van het gerecht/product en de verkoopcijfers (aantal gerechten/producten) in een gekozen periode. De volgende stap is het invullen van de ingrediënten van je gerecht/product in de tabel op het invulblad. Voor ieder gerecht kun je tot 25 ingrediënten invullen; 10 ingrediënten in de categorie groente/fruit, 5 in de categorie eiwitcomponent, 5 in de categorie zetmeelcomponent, en 5 overige ingrediënten. Heb je meer ingrediënten? Kies dan voor de ingrediënten met het grootste aandeel binnen je gerecht. Gebruik bij het invullen van ingrediënten de volgende indeling:

GROENTE/FRUIT	EIWITCOMPONENT	ZETMEELCOMPONENT	OVERIG
Groente	Vlees	Aardappelen (friet)	Kruiden
Fruit	Vis	Brood	Bewerkte sauzen
Groene peulvruchten	Ei	Deegwaren	
	Kaas	Granen	
	Melk/yoghurt/room	Zoete aardappel	
	Noten en zaden		
	Peulvruchten (behalve groene)		

Vul in de tabel een omschrijving van de ingrediënten, productgroep en -soort en het grammage van het ingrediënt in.

Productgroep en -soort kun je invullen met behulp van een keuzelijst. Kies eerst een productgroep, en kies daarna een passende productsoort binnen die productgroep. Staat jouw product niet in de keuzelijst? Kies dan het product dat er het meest op lijkt of kies indien aanwezig voor het gemiddelde van die productgroep. Laat bij twijfel de kolom leeg. Omschrijf in ieder geval in de kolom "Ingrediënt" zo gedetailleerd mogelijk welk ingrediënt je invult.

Vul bij gram per gerecht/product per ingrediënt in hoeveel gram er in één gerecht/product zit volgens de receptuur. Heb je geen receptuur van je gerecht? Weeg dan eenmalig alle ingrediënten tijdens de bereiding van het gerecht. Eventuele opmerkingen of aannames kun je kwijt in het opmerkingenvak.

TIP! Minder handmatig invullen wanneer een groot deel van de informatie vóór en na de aanpassing gelijk blijven:

Heb je ten opzichte van 'PORTIONERING VOOR' dezelfde ingrediënten, en is alleen het grammage aangepast?

Dan kun je de ingrediëntomschrijving, productgroep en productsoort kopiëren uit de tabel in 'PORTIONERING VOOR' en hier plakken.

Of heb je een groot deel van de ingrediënten die helemaal hetzelfde zijn gebleven, en zijn er een paar ingrediënten weg of bijgekomen?

Ook dan kun je de ingrediënten die gelijk zijn gebleven uit de tabel in 'PORTIONERING VOOR' kopiëren en hier plakken. Dit moet wel op een speciale manier.

Ga hiervoor in het tabblad 'PORTIONERING VOOR' met je muis naar de ingrediëntomschrijving van ingrediënt 1 (cel D44). Klik deze cel aan met je linkermuisknop, en terwijl je de linkermuisknop ingedrukt houdt schuif je over de tabel totdat je alle cellen die je wil kopiëren geselecteerd hebt (geselecteerde cellen worden donkerder van kleur). Klik vervolgens binnen het geselecteerde bereik op je rechter muisknop en kies 'kopiëren' (of gebruik de sneltoets CTRL+C).

Dan ga je naar 'PORTIONERING NA' en ga je weer naar de ingrediëntomschrijving van ingrediënt 1 (cel D57).

Klik deze cel aan met de rechtermuisknop en kies 'Plakken (P)' of 'Waarden (W)' of gebruik de sneltoets CTRL+V.

Vervolgens hoef je alleen nog maar de naam van het gerecht/product, de verkoopcijfers en de nieuwe grammages in het gerecht/product in te vullen.

INVULBLAD

Naam gerecht/product
*doe dit als volgt: "[naam gerecht/product] NA"

	Ingrediënt (specificeer in zo veel mogelijk detail)	Productgroep (keuzelijst)	Productsoort (keuzelijst)	Gram per gerecht/product (invullen)
GROENTE/FRUIT				
	Ingrediënt 1			
	Ingrediënt 2			
	Ingrediënt 3			
	Ingrediënt 4			
	Ingrediënt 5			
	Ingrediënt 6			
	Ingrediënt 7			
	Ingrediënt 8			
	Ingrediënt 9			
	Ingrediënt 10			
				0,00
EIWITCOMPONENT				
	Ingrediënt 11			
	Ingrediënt 12			
	Ingrediënt 13			
	Ingrediënt 14			
	Ingrediënt 15			
				0,00
ZETMEELCOMPONENT				
	Ingrediënt 16			
	Ingrediënt 17			
	Ingrediënt 18			
	Ingrediënt 19			
	Ingrediënt 20			
				0,00
OVERIG				
	Ingrediënt 21			
	Ingrediënt 22			
	Ingrediënt 23			
	Ingrediënt 24			
	Ingrediënt 25			
				0,00
Totaal gerecht				0,00

Eventuele opmerkingen/aannames:

GASTTEVREDENHEID

INSTRUCTIES

Wanneer we iets aanpassen aan (de presentatie van) een gerecht/product of het aanbod, is het natuurlijk belangrijk om te weten wat je gasten of klanten er van vinden. Dat ga je onderzoeken met behulp van de gasttevredenheidsmeting. We richten ons hierbij specifiek tot de studenten die jouw aangepaste gerecht/product hebben gekocht.

De gasttevredenheidsmeting vindt plaats via een online vragenlijst. Hier heb je etiketstickers (voor take-away) of kaartjes (voor eat-in) met een QR-code voor ontvangen. Het doel is om minimaal 10 reacties te verzamelen.

Instructies voor take-away producten

Gebruik de **etiketstickers met QR-code** in het geval dat je **take-away producten** test in deze challenge. Plak de etiketstickers op het in de challenge geteste/aangepaste product. Na aankoop en consumptie van het product kan de klant de online vragenlijst zelfstandig invullen. De klant komt hier automatisch wanneer hij/zij de QR code scant. De resultaten komen automatisch bij Greendish binnen. Hier hoeft je dus verder niets meer mee te doen.

Hoe haal je je klanten over om de vragenlijst in te vullen? En hoe zorg je dat je de juiste mensen benadert?

Train je personeel aan de kassa om studenten te benaderen de vragenlijst in te vullen. Geef tips mee over hoe je cassières kunnen inschatten welke klanten studenten zijn. Zorg ook dat je cassières weten op welke producten met welke stickers zij moeten letten aan de kassa voor deze meting, en dat zij als een student een van deze producten koopt, altijd aan de student vragen of hij/zij de vragenlijst in wil vullen. Dit kunnen zij bijvoorbeeld als volgt doen: "Leuk dat je dit product hebt gekocht! We zijn erg benieuwd naar jouw mening hierover dus het zou tof zijn als je de vragenlijst invult voor ons. Het duurt maar een paar minuten!"

Goed om te weten

- De vragenlijsten zijn volledig anoniem en de antwoorden kunnen niet aan een persoon gelinkt worden.
- Vertel niet dat jullie het aanbod gaan veranderen. Het is erg belangrijk dat jullie gasten/klanten niet weten of de verandering van het concept al geweest is of nog moet komen.
- Zorg dat je medewerkers de vragenlijst altijd op dezelfde manier uitleggen aan de gasten. Oefen dit met je personeel zodat er geen verschil zit in de hoeveelheid informatie die zij de gasten/klanten geven.
- Als gasten geen interesse hebben, hoeft je ze niet te pushen. Probeer twijfelende gasten wel te enthousiasmeren.

Instructies voor eat-in producten/gerechten

Gebruik de **kaartjes met QR-code** in het geval dat je gerechten/producten test die je gasten of klanten ter plekke zullen consumeren (**eat-in**). Kopen studenten het gerecht/product dat je in de challenge aan het testen bent? Vraag dan na afloop of zij de korte vragenlijst voor je willen invullen. Geef het kaartje met de QR-code. De studenten kunnen de online vragenlijst vervolgens zelfstandig invullen. Zij komen hier automatisch wanneer zij de QR code scannen. Een andere optie is om je medewerkers de QR code te laten scannen op eigen telefoons/tablets en deze vervolgens uit te lenen aan je gasten voor het invullen van de vragenlijst. De resultaten komen automatisch bij Greendish binnen. Hier hoeft je dus verder niets meer mee te doen.

Wanneer ga je meten?

Het beste moment is wanneer de gasten zojuist om de rekening hebben gevraagd, zij wachten dan rustig af en hebben nog even tijd om de enquête in te vullen.

Hoe haal je je gasten over om de vragenlijst in te vullen? En hoe zorg je dat je de juiste mensen benadert?

Train je personeel om studenten te benaderen de vragenlijst in te vullen. Geef tips mee over hoe zij kunnen inschatten welke gasten studenten zijn. Zorg ook dat je personeel weet op welke producten/gerechten zij moeten letten voor deze meting, en dat zij als een student een van deze producten kiest, achteraf altijd aan de student vragen of hij/zij de vragenlijst in wil vullen. 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 (maar een paar minuten). 'Wees altijd vriendelijk, leg rustig uit hoe het invullen van de vragenlijst werkt en sta klaar om eventuele vragen te beantwoorden. Wat kun je bijvoorbeeld vertellen? "Goedeavond meneer/mevrouw. Ik hoop dat alles naar wens was vandaag. [Naam locatie] is bezig met een gasttevredenheidsonderzoek. Je zou ons enorm helpen door een korte vragenlijst in te vullen voor ons. Het invullen duurt maar een paar minuten en helpt ons het restaurant nog verder te verbeteren!"

Goed om te weten

- De vragenlijsten zijn volledig anoniem en de antwoorden kunnen niet aan een persoon gelinkt worden.
- Vertel niet dat jullie het aanbod gaan veranderen. Het is erg belangrijk dat jullie gasten/klanten niet weten of de verandering van het concept al geweest is of nog moet komen.
- Zorg dat je medewerkers de vragenlijst altijd op dezelfde manier uitleggen aan de gasten. Oefen dit met je personeel zodat er geen verschil zit in de hoeveelheid informatie die zij de gasten/klanten geven.
- Als gasten geen interesse hebben, hoeft je ze niet te pushen. Probeer twijfelende gasten wel te enthousiasmeren.