

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

В настоящее время во многих отраслях появляются все новые и новые приложения и сервисы, направленные на улучшение качества обслуживания и увеличение числа клиентов. Различные заведения общественного питания предлагают альтернативные решения для осуществления заказа, бронирования столиков, оплаты и многого другого.

Мобильное приложение — конкурентное преимущество многих заведений общественного питания. Практически у всех клиентов есть смартфон, и они им активно пользуются. Поэтому, предлагая клиентам установить свое мобильное приложение, заведение делает их жизнь проще, а также благодаря многим дополнительным функциям в приложении облегчает коммуникацию с ними: появляется возможность принимать и отправлять заказы на дом, предоставлять виртуальное меню, получать моментальный отзыв о заведении, работе персонала и кухне. Клиенты будут в курсе проходящих событий, акций и чаще станут его посещать.

Рост использования мобильных приложений в заведениях общественного питания связан с эпидемиологической ситуацией, но и в 2022 г. спрос на них не падает. По статистике, более половины населения используют мобильные приложения:

- для доставки еды. Популярные приложения Delivio, «Е-доставка», «Яндекс.Доставка» предлагают доставку из ресторанов;
- бронирования столиков. Хотя эта технология является самой спорной в современном мире, но многим людям она позволяет попасть в любимое заведение в популярные даты или часы повышенного спроса (вечер);
- оплаты заказа. Приложения, позволяющие произвести оплату заказа, не ожидая официанта, облегчают жизнь многим клиентам. К сожалению, такие сервисы часто используются за рубежом — в ресторанах Нью-Йорка, Сан-Франциско, Лос-Анджелеса [1]. В Республике Беларусь популярно приложение «Оплати», с помощью которого можно оплатить свой заказ электронными деньгами, если банковской карточки нет с собой. Популярностью пользуются также приложения Samsung Pay, Apple Pay, Google Pay, но их главным недостатком является сбой работы банков или интернета;
- участия в программе лояльности. Этот тип мобильных приложений характерен для кофеен, кондитерских, пекарен, где продукцию употребляют сразу. Клиентов очень привлекают в приложении сканирование QR-кода и начисление бонусных баллов, которые в будущем можно обменять на чашку кофе или десерт. В Республике Беларусь популярными являются такие приложения сетей кофеен CoFix, «Кофе Саунд», Paragraph Coffee.

Уровень конкуренции в сфере общественного питания сегодня настолько высок, что в борьбе за каждого своего клиента необходимо создавать ему са-

мые комфортные условия и идти в ногу со временем. Мобильные приложения с большим набором дополнительных функций становятся обязательным инструментом для завоевания признательности посетителей, поэтому позволяют работать быстро, качественно, максимально удобно.

Источник

1. ИТ в ресторанном бизнесе: онлайн-заказы, бронирование столиков и автоматизация процессов [Электронный ресурс] // Хабр. — Режим доступа: <https://habr.com/ru/amp/post/366649>. — Дата доступа: 18.11.2022.