



## Klantvriendelijkheid Trends

UIT ONDERZOEK BLIJKT DAT KLANTVRIENDELIJKHEID WEL DEGELIJK GEMETEN KAN WORDEN AAN DE HAND VAN 18 CONCRETE FACTOREN. ONTDEK WAT HORECAKLANTEN ÉCHT WILLEN - EN WAT NIET!

### TREND 1

#### Recept voor klantvriendelijkheid

Tot nu toe werd klantvriendelijkheid gezien als een vaag gevoel dat samenhangt met een warm welkom of een correcte bediening. Uit recent horecaonderzoek door INTERVIEW • NSS blijkt echter dat klantvriendelijkheid het resultaat is van een samenspel van 18 concrete factoren - de code is gekraakt!

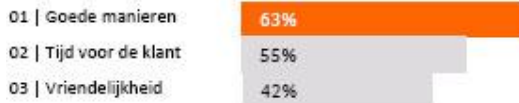


## TREND 2

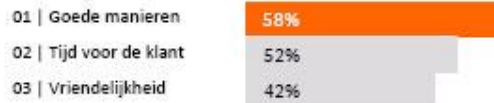
### Top 3

De ondervraagde klanten waren het unaniem eens: binnen alle horecasegmenten - restaurant, hotel, catering, party & event en leisure - halen goede manieren, tijd hebben voor de klant en vriendelijkheid de hoogste score van de 18 aspecten van klantvriendelijkheid.

#### Restaurant



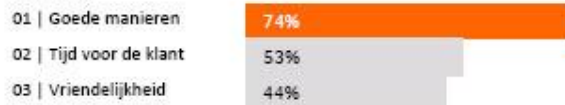
#### Leisure



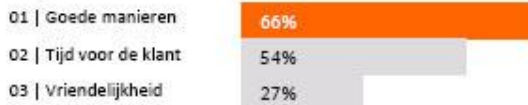
#### Hotel



#### Catering



#### Party & event



## TREND 3

### No go's

Misschien verrassend voor veel ondernemers: horecaklanten ergeren zich meer aan slechte manieren, ongeduldigheid en onvoldoende aandacht dan aan een trage bediening. Ook rommeligheid, onvriendelijkheid en een gebrek aan sfeer worden als storend ervaren.



#### Top 10 van ergernissen

- 01 | Slechte manieren
- 02 | Onvoldoende passie en toewijding
- 03 | Onvoldoende aandacht
- 04 | Wachten
- 05 | Trage bediening
- 06 | Rommel en slechte hygiëne
- 07 | Onvriendelijkheid
- 08 | Ongezellige inrichting zonder sfeer
- 09 | Producten zijn niet vers
- 10 | Andere klanten

## TREND 4

### Oogpunt van de klant

Steeds meer horecazaken investeren in mystery visits om hun klantvriendelijkheidsniveau te meten. Externe bureaus screenen hun performance en zetten resultaten af tegen vergelijkbare horecabedrijven. Na hun bezoek stellen zij vanuit het perspectief van de klant een verslag op. Regelmatig herhalen maakt dit nog krachtiger.

## TREND 5

### Toegankelijk

Ook op internet willen consumenten snel bediend worden. Of ze op zoek zijn naar de openingstijden, de menukaart, een sfeerimpressie of online een reservering willen plaatsen. Hierdoor neemt het belang van een overzichtelijke website - die ook toegankelijk is voor telefoons - toe.

