



Porto Mare Taverna

Vaka Çalışması: Porto Mare Taverna'da Doğru Dijital Araçların Seçimi

Vaka Genel Bakışı

"Konaklama ve Ağırlama Sektöründeki KOBİ'ler için Dijital Araçlar" modülüne yönelik öğrenci görev vakası.

İş Ortamı

Porto Mare Taverna, Hırvatistan sahilinde bulunan, 72 kişilik kapalı ve teras oturma kapasitesine sahip, aile tarafından işletilen bir deniz ürünleri restoranıdır. İşler büyük ölçüde mevsimseldir. Yaz akşamlarında restoranda uzun kuyruklar oluşur, rezervasyonlar kaçırılır ve mutfakta iş yükü dengesizliği yaşanır. Ancak ara sezonda doluluk oranı düşer ve personel planlaması zorlaşır.

Rezervasyonlar şu anda telefon, mesajlaşma uygulamaları, sosyal medya ve doğrudan gelen müşteriler aracılığıyla alınmaktadır. Entegre bir sistem bulunmamaktadır. Bazı masalar hiç gelmeyen misafirler için ayrılırken, diğer misafirler bekleme sürelerinin çok uzun olması nedeniyle restorandan ayrılmaktadır. Personel ayrıca talep netleşmeden teras aydınlatmasını, soğutma ekipmanlarını ve mutfak istasyonlarını çalıştırmaktadır, bu da enerji tüketimini gereksiz yere artırmaktadır.

Mevcut Bilgiler

İşletme sahibi ve salon müdürü şu bilgileri derlemiştir:

- Son iki ayda yapılan rezervasyonların yaklaşık %18'i, misafirin gelmemesi veya geç gelmesiyle sonuçlanmıştır.
- Ortalama masa devir hızı zaman dilimine göre büyük farklılıklar göstermektedir, ancak kimse bunu tutarlı bir şekilde takip etmemektedir.
- Personel, farklı platformlardan gelen mesajları kontrol etmekle çok zaman harcıyor.
- Enerji faturaları, doluluk oranı orta seviyede olsa bile hem teras hem de iç mekanların tam olarak hazırlandığı günlerde zirveye ulaşmaktadır.
- Yaşlı yerel müşteriler, çevrimiçi rezervasyon yapmak yerine hâlâ telefonla aramayı tercih ediyor.
- Ekip dijital araçlara açık olsa da maliyet, karmaşıklık ve kişisel dokunuşun kaybolmasından endişe duyuyor.

İş Hedefleri: Porto Mare Taverna şunları yapmak istiyor:

1. rezervasyonları basitleştirmek ve rezervasyonlara gelmeme oranını azaltmak,
2. masa planlamasını ve mutfak koordinasyonunu iyileştirmek,
3. aşırı hazırlık nedeniyle oluşan gereksiz enerji tüketimini azaltmak,
4. hem dijital hem de dijital olmayan müşteriler için rezervasyon sürecini kolay tutmak,
5. küçük bir restoran için uygun fiyatlı ve gerçekçi araçlar benimsemek.

Öğrenci Görevi: Sizin Rolünüz

Porto Mare Taverna'nın rezervasyon ve operasyonlar için pratik araçları seçmesine ve uygulamasına yardımcı olan bir dijital danışman olarak görev yapacaksınız.

Ödev

Aşağıdaki soruları yanıtlayan kısa bir teklif hazırlayın:

1. Dijital araçlar aracılığıyla öncelikle hangi operasyonel sorunlar çözülmelidir? Neden?
2. Rezervasyon, planlama veya iletişim için hangi 2-3 düşük maliyetli dijital çözümü önerirsiniz?
3. Restoran, hâlâ telefonla iletişimi tercih eden misafirler için süreci nasıl kapsayıcı tutabilir?
4. Yeni bir araç devreye girdiğinde ekip hangi verileri toplamaya başlamalıdır?
5. Aşağıdaki alanların her biri için hangi aylık KPI'yı önerirsiniz?
 - Rezervasyon performansı
 - Operasyonel verimlilik
 - Enerji tasarrufuna yönelik hizmet planlaması



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

