



Как выстроить коммуникацию с клиентами ресторана, кафе или клуба: рейтинг инструментов



www.ivatele.com 8 800 555 06 41





www.ivatele.com
8 800 555 06 41



“ **Современные инструменты автоматизации помогают оптимизировать многие процессы в ресторанах и кафе: от управления бронированием до организации доставки при работе на вынос. Рассказываем, как правильно построить коммуникацию с посетителями, чтобы они стали вашими постоянными гостями.**



Роботизированные звонки для продуктивного общения с клиентами



Голосовые коммуникации все еще остаются одним из основных **каналов взаимодействия с клиентами**. Но не каждый ресторан, кафе или клуб имеет возможности для создания и содержания собственного колл-центра. Кроме того, качество и скорость работы операторов не всегда находятся на высоком уровне, и их постоянно нужно отслеживать. В такой ситуации на помощь любому заведению общепита приходят куда более бюджетные и **эффективные голосовые роботы**, которые позволяют **автоматизировать ряд рутинных обзвонков**.

Используя **роботизированные звонки для ресторана и кафе**, можно информировать постоянных клиентов заведения о различных изменениях и нововведениях. Вы можете:

- сообщить, что начали работать по новому графику;
- рассказать о скором открытии летней веранды;
- дать информацию о новинках меню;
- подтвердить бронирование столиков.

Роботизированные звонки идеально подходят **для подтверждения бронирования столика или доставки из ресторана и кафе**. В такой ситуации клиент сам заинтересован в том, чтобы подтвердить информацию, поэтому его не смущает общение с роботом. Подобная опция реализуется с помощью IVR-меню, которое также **позволяет проводить массовые опросы**, например, о качестве оказанных услуг в конкретном заведении ресторанной сети, кафе или клуба.

Комментарий эксперта: дополнительно IVR-меню **помогает автоматизировать «холодные» звонки**. Система распознает ответы клиента и при его заинтересованности переводит звонок на менеджера.

Подробнее об услуге



SMS-рассылка — широкие возможности для ресторанов и кафе

Использование **СМС-рассылок для ресторанов, кафе и клубов** было и остается привычным и **эффективным способом поддержания контакта с клиентами**. Главное — не отправлять слишком много сообщений. СМС должны быть интересными и полезными. Если сообщения рассылать часто и много, они скорее станут спамом, который к тому же оставит о заведении неприятное впечатление. Чтобы этого избежать, **нужно использовать сообщения для следующих целей:**

- **Напоминание о бронировании столиков.** В СМС можно отправить дату, время и место встречи. Пример: *«Добрый день, Мария! Напоминаем, что вы забронировали столик на 14 декабря в 17:00 в «НАЗВАНИЕ РЕСТОРАНА» по адресу...».*
- **Оповещение о специальных предложениях.** Постоянным клиентам можно рассказать о новых акциях, чтобы посетители вовремя узнали о скидках и обязательно посетили заведение.
- **Поздравление с днем рождения.** Такое сообщение становится не просто приятным напоминанием клиенту о ресторане или кафе, но и показателем того, насколько он ценен для заведения как посетитель. Можно добавить к поздравлению индивидуальную скидку: *«Павел, доброе утро! Поздравляем Вас с днем рождения и дарим скидку 20% на праздничный ужин в нашем ресторане».*
- **Оповещение о новинках в меню.** В СМС можно указать новые блюда, тем самым напомнив о себе и увеличив продажи новинок.

Полезно знать: возможности **СМС-рассылки для ресторанов и кафе** очень широки. Можно **информировать клиентов о доставке заказа, о балансе по программе лояльности, об изменении графика работы и об открытии новых заведений.**

Подробнее об услуге



www.ivatele.com 8 800 555 06 41





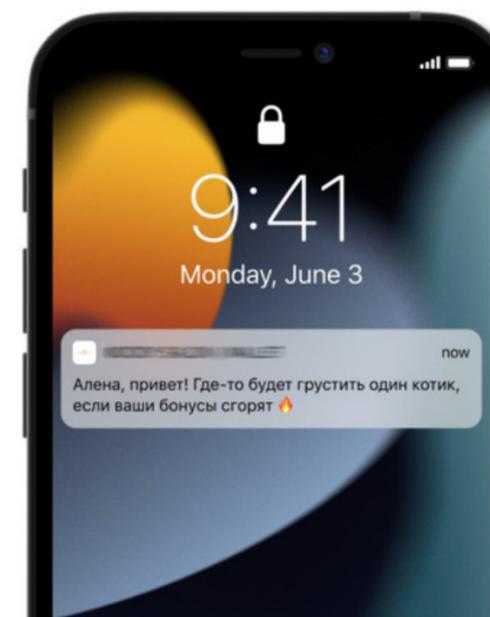
Внедряем **PUSH-уведомления** для **МГНОВЕННЫХ уведомлений**



Как и СМС-рассылка, **PUSH-уведомления** помогают оповещать клиентов о различных акциях и новинках меню, **о статусе заказа и накопленных баллах по программе лояльности**. Мгновенные оповещения удобны для приглашений **отметить праздники в вашем кафе, ресторане или клубе**. Можно отправлять уведомления конкретным клиентам за пару недель до их дня рождения или до любого другого праздника.

Еще одна удобная функция **PUSH-уведомлений для ресторанов и кафе** — возможность отправить их тем, кто находится рядом с учреждением. Если клиент проходит мимо, в радиусе 30-50 м, можно напомнить ему о себе, рассказав об актуальных скидках, новинках в меню или просто о балансе его бонусной карты.

Пример для PUSH-уведомления, привязанного к геолокации: «Мы совсем рядом! Заходите погреться и выпить вкуснейший кофе :)».



Подробнее об услуге





В заключение

Грамотно выстроенный сервис информирования клиентов ресторана, кафе или клуба — это отличный способ сделать управление бизнеса удобным и продуктивным. Простые, но эффективные инструменты делают процесс обслуживания комфортным не только для гостей, но и для персонала заведения, позволяя добиться максимальной скорости выполнения заказов при сохранении высокого уровня качества оказания услуг.

Дополнительно внедрение технологий автоматизации способствует оптимизации расходов ресторанного бизнеса, что тоже является важным вкладом в успешность его развития.





Тарифы

Рекламные сообщения

Информация об акциях и скидках, спецпредложениях, мотивирует клиентов сделать покупку или заказ.

SMS Информирование

Буквенное имя
(название компании в отправителе):
Средняя стоимость 1 sms - 2,90 руб

Мобильные PUSH-уведомления

IOS, Android, Huawei: от 0,10 руб

Роботизированный звонок

Мобильные и городские России:
Стоимость 1 секунды соединение - 0,04 руб

- наш робот проговорит любой текст и позвонит вашему клиенту. В режиме разговора отправит смс с промо кодом (либо другую информацию), переведет на сотрудника для уточнения деталей, или автоматически подтвердит/отменит заказ, бронь на услуги.

Звонок 10 секунд (143 знака текста) - 0,40 руб
- Дмитрий, специально для тебя, бесплатный кофе при заказе любого десерта. Нажми на цифру 9 для получения промо кода и адрес ближайшего кафе.

Примечание:

Тарифы указаны за одно сообщение. Стоимость указана в рублях .

- **Буквенное имя** – название вашей компании в поле «от кого», при получении SMS. Например SPORTMASTER. Если используется общее имя отправителя, SMS клиенту будет доставляться от имени INFO, например.
- **Роботизированный звонок** - Стоимость указана за минуту соединения, с посекундной тарификацией. Включает все расходы на создание аудиофайла из текста голосовым роботом, звонок (телефония) до абонента сотовой или фиксированной связи России.
- **Ваш номер в АОН** – ваш клиент получит входящий звонок от телефонного номера вашей организации.

Сервисные сообщения

Уведомления о статусе заказа, напоминание о бронировании столика, услуг, коды регистрации и подобные сообщения.

SMS Информирование

Буквенное имя
(название компании в отправителе):
Средняя стоимость 1 sms - 2,90 руб

Цифровое имя
(номер 7 9xx xxx xx xx в отправителе):
Все операторы России (в месяц):

от - 0,75 руб за смс

Мобильные PUSH-уведомления

IOS, Android, Huawei: от 0,10 руб

Примечание:

Тарифы указаны за одно сообщение. Стоимость указана в рублях .

- **Буквенное имя** – название вашей компании в поле «от кого», при получении SMS. Например SPORTMASTER. Если используется общее имя отправителя, SMS клиенту будет доставляться от имени INFO, например.
- **Цифровое имя** – доставка сообщений от мобильного номера телефона в формате +7 9XX XXX XX XX. Доставка 95 %.
- **Роботизированный звонок** - Подключение к вашей программе как для отправки смс, мы получим текст сообщения, наш робот проговорит ваше сообщение и позвонит клиенту. Стоимость указана за минуту соединения, с посекундной тарификацией. Включает все расходы на создание аудиофайла из текста голосовым роботом, звонок (телефония) до абонента сотовой или фиксированной связи России. Подключение по протоколам SMPP, HTTP, возможна отправка из личного кабинета услуги.
- **Ваш номер в АОН** – ваш клиент получит входящий звонок от телефонного номера вашей организации.

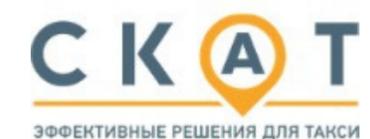
Тарифы



www.ivatele.com
8 800 555 06 41



до 20% скидка клиентам партнеров



*Для ознакомления с полным списком партнеров, перейдите на наш сайт по ссылке ниже, или по QR-коду слева.
Ссылка в раздел "Партнеры": <https://ibatele.com/company/partners/>

Все партнеры



www.ibatele.com
8 800 555 06 41



Чтобы начать работу с сервисом, вам потребуется всего 1 час

1 >>>>>

Шаг 1

Свяжитесь с нами по телефону 8(800) 555-06-41 мы ответим на все интересующие вопросы.

2 >>>>>

Шаг 2

Подготовим и отправим вам договор, пришлем скан-копии соглашений или оформим все через ЭДО.

3 >>>>>

Шаг 3

Предоставим логин и пароль для личного кабинета, данные для подключения ваших программ.

4 >>>>>

Шаг 4

Вы пополните баланс личного кабинета на необходимую сумму для предоставления услуг.

5 >>>>>

Шаг 5

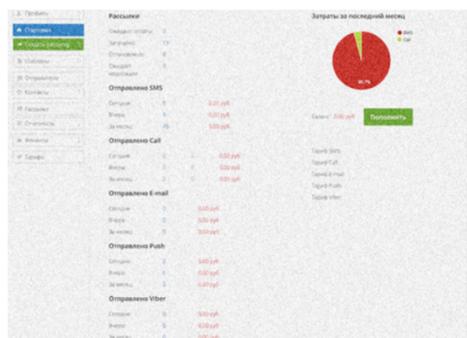
Вы запускаете информирование, сможете отслеживать статистику, корректировать стратегию, возвращать клиентов, повышать продажи

Способы работы с сервисом

Все услуги

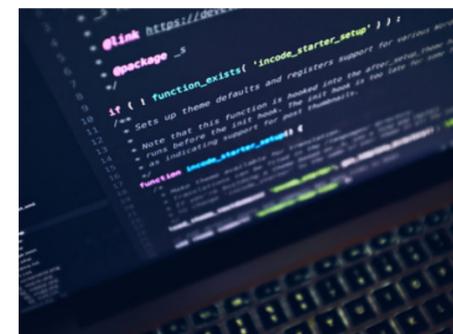


www.ibatele.com
8 800 555 06 41



Web-кабинет клиента

Личный кабинет предназначен для самостоятельной работы с сервисами клиентом. Запуск рассылок, управление шаблонами, услугами, адресной книгой, черными списками и просмотр статистики.



Подключение ваших программ

- Подключим вашу программу бесплатно
- Стандартный SMPP протокол
- API
- Разработаны бесплатные модули интеграции с сервисами и ПО. Например 1с, Битрикс24 и подобные системы.



Спасибо!

Контакты

Телефон: 8 (800) 555-06-41

Почта: abonent@ibatele.com

Сайт: www.ibatele.com

