



Welkom!
We starten
om 14u

Virtual Chefs

**Meer verkopen op een
gastvrije manier:
concrete tips**



**Met de gastheer
Kevin Strubbe**



Praktisch

- Je camera en microfoon staan automatisch uit
- Vragen? Zet ze in Q&A
- Wil je iets delen? Zet het in de chat
- Duurtijd: 40 minuten
- Daarna Q&A

Horeca Forma

de vormingsorganisatie van & voor de horecasector

- Horeca Forma versterkt horecamedewerkers en -bedrijven met gratis professionele opleidingen, inspiratie en advies.
 - 100 ≠ trainingen/workshops voor de keuken, de zaal, de bar, front office, management, ...
 - Overall in Vlaanderen & vanaf 8 personen in je zaak
- In de eerste plaats voor werknemers.
- Schrijf je jouw werknemer(s) in? Dan kan je als werkgever ook alle opleidingen volgen.
- Nu: Virtual Chefs



Wie is ...
Kevin?



2020

Ingrediënten van de opleiding



‘Wat’ is een goede verkoper? (= attitude van de medewerker)



‘Waarom’ moet ik verkopen? (= motivatie/ overtuiging)



‘Wat’ moeten we verkopen? (= verschillende momenten/ verschillende redenen)



‘Hoe’ moet ik verkopen? (= concrete en bruikbare tips voor elk type horecabedrijf)

Even ter herinnering ...

Verkopen heeft te maken met drie niveaus: **POP**

Met de persoon:

Ik koop bij die bakker omdat de medewerkers daar vriendelijk en snel zijn

Met het product:

Ik koop bij die bakker omdat hij de beste croissants heeft.

Met de organisatie:

Ik koop bij die bakker omdat ze de bestelling 's ochtends aan huis brengen.

Persoon – Pop



- Coronamaatregelen naleven
- Hogere gemiddelde besteding.
- Gastvrij en zorgen voor klantenbinding

Veel Klantgericht

De ja-knikker

- heel klantgericht,
- weinig productgericht
- doet alles voor de klant maar denkt niet aan rentabiliteit

De probleemoplosser

- erg productgericht
- heel klantgericht
- de beleving van de klant is er belangrijk

Weinig productgericht

Onverschillige verkoper

- geen interesse in product
- Geen interesse in de klant
- ik doe mijn uren en dat is het.

Veel productgericht

De pusherige verkoper

- sterk op product
- weinig op de klant gericht
- korte termijn visie, nu verkopen maar wat met de volgende keer?

Weinig Klantgericht

Een goede verkoper in de horeca:

- Leeft de coronamaatregelen strikt na
- Is niet opdringerig
- Heeft de juiste uitstraling
- Is zelfverzekerd
- Speelt in op de behoefte van de gast: behoefte/ wens versus invulling, kan de gast inschatten
- Heeft productkennis
- Staat achter zijn product/ zaak



Waarom moeten we verkopen?

- Deel van job
- Minder gasten
- Bange gasten, financieel getroffen gasten, ..

Hoe meer omzet halen met minder gasten, rendabel zijn én toch zorgen voor blije gasten?

Elke meer verkoop hoe klein ook is belangrijk! Vele kleintjes maken een groot.

Wat moeten we verkopen?

- Winstmarge
- Behoefte gast
- Makkelijk voor de keuken
- Imagoversterkend
- Versheid

TIP 1: Behoefte bepalen van de gast en er correct op inspelen

- Zorg ervoor dat je weet waarom je gast langkomt
- Toon interesse in je gast en speel hierop in
- Bouw een relatie op met je gast

Type gast

Zakenman

Behoefte

Discretie

Wifi

Ruimte

Verkoop

Snelle gerechten

Lichte gerechten

grotere tafel

TIP 2: Correcte vraagstelling

Stel geen ja/nee vragen

Ze beginnen altijd met een werkwoord. (wil, kan, heb,.....)

Peil op de juiste manier naar de voorkeur van de gast

Voor de hongerige gast: “Heeft u grote honger? Dan is dit is een stevige portie”.

Voor de nieuwsgierige gast: “Wil u graag iets nieuw uitproberen? Dan kan ik u de kabeljauw met zeekraal aanbevelen een zeer lekker combinatie”.

TIP 3: A.D.O.T

Altijd Drank Op Tafel!

- Gasten vinden het vervelend om te zoeken naar iemand die de glazen wil vullen.
- Hoe we dit doen is erg belangrijk, speel in op de verschillende type gasten

Voorbeelden :

- Twee vrienden die het gezellig hebben: “Op één been kan je niet staan...”
- De toerist waar je net dat lekkere blonde bier hebt aanbevolen: “Er bestaat ook een donkere versie van zal ik dat voor brengen...”

TIP 4: Wees de dirigent en wees altijd beschikbaar!

Biedt hulp aan waar je kan!

- Behoeftebepaling met je ogen
- “Graag nog vijf minuutjes a.u.b. we hebben nog niet gekozen”
- Stuur aan op de aankoop van een fles in plaats van een glas
- Straal rust uit
- Als u nog iets nodig heeft geef gerust een seintje.

TIP 5: Altijd twee keuzes geven

Wanneer je keuzes geeft stuur je je gasten op een niet opdringerige manier naar een beslissing.

Voorbeelden:

- Ontbijt
- Water op tafel

TIP 6: Het hart zoeken



- smalltalk
- Bouw een relatie op met je gast
- Vertel eens een grapje. Geef eens een compliment...

Organisatie pOp

Vorige sessie : hoe kan je jezelf differentiëren van je concullega's



TIP 7: Service sequence

- Ontbijt
- Uitschrijven service
- Goed werksysteem
- Vaste ober
- Briefing

TIP 8 – Zet je kaart extra in de verf.

- Impulsaankopen
- Aanbod laten zien
- Creatieve manieren

“Als u van iets zoets houdt, ga dan zeker via de QR code nog eens naar de menukaart van de nagerechten kijken. Onze huisgemaakte brownie is heerlijk!”



TIP 9 – Service tot het einde geven

- “Mevrouw, kunnen wij de kaart van de nagerechten krijgen, a.u.b.?” of “Meneer, kunnen wij bij u koffie bestellen?”
- Mise en place volgende service
- Gemiste kans
- “Koffie of dessert?!?”

Product -poP

TIP 10 – Ken je aanbod en maak je het zichtbaar in je zaak?

Het product dichterbij je gasten brengen werkt!

- Producten in de kijker zetten
- Verkooppraatje
- Fotokader

Omschrijf ook je product op de juiste manier:

- Duidelijk
- Aantrekkelijk
- Geen vaktermen

Tip 11: Je gerechten ‘smakelijk’ omschrijven creëert een grotere interesse

“appeltaart” of “appeltaart is naar het oude recept van de chef zijn grootmoeder met appelen van de lokale fruitboer”

- Vb. Pizza verkoop in NY



Tip 12: Wees creatief

- Creëer eigen gerechten of dranken
- Zorg voor meerwaarde en meer identiteit

“Had u graag koffie of thee gewenst? Of... wij hebben ook iets heel lekkers! Wij hebben een speciale after diner cocktail samengesteld die voor een goede vertering zorgt. Zeker de moeite om eens te proberen!”

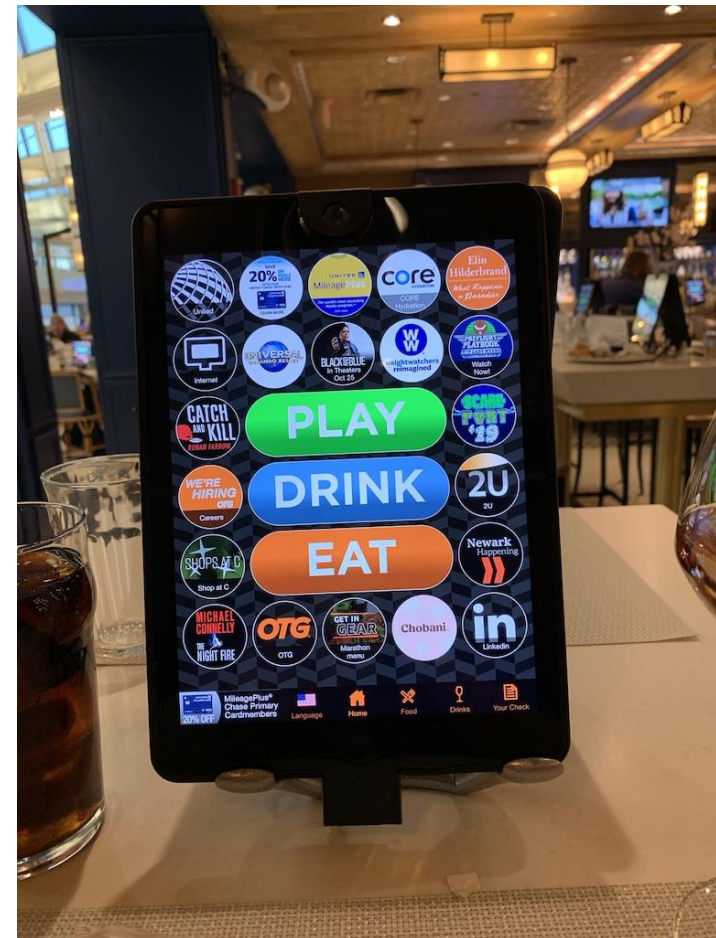


TIP 13 – Aanpassen van je kaart en aanbod

- Leent je kaart zich tot meer verkoop?
- Voldoende aanbod
- Inspelen op behoeften
- Is je kaart aangepast aan de nieuwe post-corona realiteit?

Voorbeelden

- side dishes zoals een witloofslatje bij het stoofvlees?
- Leuke snacks voor bij het de drankjes?
- Fietsverhuur of was service aan de receptie?



Samenvatting

- Rond af wanneer je voelt dat dit mogelijk is: "zal ik dat alvast voor u noteren?"
- Gastvriendelijkheid op de eerste plaats.
- Het zit hem vaak in de kleintjes!

Stel je hebt 60 couverts per dag:

Door de juiste vraagstelling verkoop je 10 flesjes water per dag extra

10 X 6 dagen open per week = 60 flesjes water extra

X 50 weken op 52 open = 3.000 extra halve liters water op jaarbasis

X 5,50 € per flesje = 16.500 € extra omzet bijtellen omdat we "gastvrij verkopen"

Maak een plan voor je zaak

Stap 1: Zoek het hart van je gast, weet waarom hij komt – TIP 1

“En wat brengt jullie op deze zonnige dag naar Gent? Een weekendje de stad ontdekken? Hoe leuk!”

Stap 2: Herken zijn behoefte en stel de juiste zaken voor – TIP 11 & 12

“Dan kunnen jullie zeker een stevig ontbijtje gebruiken.”

Stap 3: Geeft twee keuzes – TIP 5

“U kan in ons restaurant ontbijt nemen en genieten van onze heerlijke klassieke Engelse ontbijtbordjes of u heeft de keuze uit verschillende warme eibereidingen, wat wil u graag bestellen?”

Stap 4: Stel 1 van deze keuzes smakelijk voor – TIP 10

“Het ontbijt kan u tot 11 uur nemen en onze chef bakt à la minute de lekkerste eibereidingen met verse hoeve-eieren volledig naar keuze!”

Stap 5: De verkoop afronden – Verkopen werkt!

“En wat denkt u? Zo’n lekker ontbijtbordje bij ons in het restaurant voor u stevig gaat wandelen? Zal ik het alvast voor u noteren?”

Virtual Chefs



Eerstvolgende minitraining bij Horeca Forma

- Di 26/5 – Menu engineering:
analyseer je menukaart voor
meer rendement met Dany
D'Hollander | webinar

<http://vlaanderen.horecaforma.be/virtual-chefs>



**Tip: schrijf je in op de
nieuwsbrief en volg Horeca
Forma op Facebook.**

Website: www.horecaforma.be/vlaanderen

Email: forma@horeca.be

Telefoon: 02/513.64.84

Facebook / Instagram / LinkedIn: @Horecaforma

