

Restaurant & Trattoria FIAT:

fik bedre flow i restauranten

"Onlinebooking har givet et meget bedre flow i restauranten, både for tjernene og kokkene. Og det var interessant at komme med i netværket."

Charlotte Krogh - medejer af FIAT



Navn

Restaurant & Trattoria FIAT

Beliggenhed

Kongens Nytorv 18 - København

Behov

En effektiv måde at styre deres reservationer på og øge deres online tilstedeværelse

Hvorfor

Livebookings

For at komme med i netværket og blive eksponeret på Livebookings partneres sites.

Livebookings Produkter og ydelser

Onlinebooking fra egen hjemmeside
Elektronisk reservationesbog
Livebookings Network
SMS og Email marketing

Udfordring

FIAT fik rigtig mange reservationer både igennem telefonen og på e-mails. En telefonreservation tager i gennemsnit 2 minutter, og en e-mailreservation regnede de ud i gennemsnit tog 2,5 minut at læse og svare på, og at de sendte i hvert fald 2 e-mails per reservation. FIAT havde brug for at finde en mere effektiv måde at håndtere alle deres reservationer på, som både gav personalet mere tid til servicere deres gæster i restauranten og samtidig opretholde deres standard. Som en travl restaurant ville de også gerne finde en let måde at opbygge deres gæstedatabase på og udnytte denne til marketing, så de kan invitere deres gæster tilbage.

Fremgangsmåde

I Juni 2009 implementerede FIAT Livebookings online realtid interface på deres hjemmeside, som gav deres gæster mulighed for at lave en bekræftet (SMS og e-mail) reservation 24/7.

De fik også fordel af at blive eksponeret og bookbar på Livebookings netværkspartneres hjemmesider. Igennem Livebookings var FIAT i stand til at indsamle e-mail-adresser og mobilnumre fra deres gæster, som havde sagt ja til at få marketing fra dem. Data der er vigtig for at opfordre gæster til at komme igen og igen.



VIS ALLE TILGÆNGELIGE TILBUD

FIAT
À LA CARTE

Vælg dit foretrukne tidspunkt og størrelse på selskab (max 9):

Middag 2

MAJ 2010						
MAN	TIR	ONS	TOR	FRE	LØR	SON
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

← TILBAGE
🇩🇰
BOOK →

Resultat

Ikke bare er det blevet meget lettere at administrere deres reservationer og maksimere kapaciteten på 100 pladser i restauranten, de kan også meget bedre kontrollere flowet af gæsterne. Alle onlinereservationer blev automatisk indført i deres elektroniske reservationsbog, hvor de også indtaster deres telefonreservationer. De har mulighed for at indtaste reservationer flere steder i huset på en gang, uden de overbooker eller "lige skal finde bogen".

"Markedsføringsdelen er genial" - Charlotte Krogh

I marts 2010 fik de 219% flere onlinereservationer end de gjorde 9 måneder før. De har på mindre end et år fået opbygget en gæstedatabase, hvor 41 % af de gæster, som har booket online, har sagt ja til at få marketing fra restauranten. Denne gæstedatabase er de begyndt at bruge aktivt til både SMS og e-mail kampagner.

Kirstine Sørensen, Account Executive i Danmark mener at Restaurant & Trattoria FIAT er et godt eksempel på de mange forskellige måder, Livebookings kan hjælpe en restaurant:

"Ligesom mange af vores kunder søgte FIAT at styre deres reservationer bedre, give personalet mere tid til at kræse om gæsterne i restauranten, samt at opbygge en gæst database.

Livebookings var i stand til at hjælpe FIAT med alt dette. De fik online booking i realtid lagt på deres hjemmeside, så de blev åben for at tage reservationer hele døgnet rundt. De fik også en elektronisk reservationsbog som indsamler alt data på reservationer og gæster. Derigennem har de evnen til kontrollere strømmen af gæsterne og sende målrettet SMS og e-mail marketing ud til deres gæstedatabase."