

CÓMO EVITAR LAS CANCELACIONES PREVISIBLES

UN HECHO QUE DE VEZ EN CUANDO LAS ÓRDENES SE CANCELAN

A veces, esas cancelaciones pueden evitarse, y otras veces no. Las cancelaciones crean una experiencia negativa para el cliente y, en última instancia, pueden afectar al rendimiento de tu tienda y a las calificaciones generales. A continuación te explicamos cómo prevenir las cancelaciones evitables para que puedas mantener contentos a tus clientes y seguir recibiendo órdenes.

SEIS MOTIVOS HABITUALES DE CANCELACIÓN Y CÓMO EVITARLOS:

1 SE REALIZA UNA ORDEN AUNQUE EL RESTAURANTE ESTÉ CERRADO

Mantén el horario correcto de la tienda actualizando el horario en tu tableta, Portal de Tiendas o POS. Esto incluye días festivos y cierres especiales.

2 UNA TIENDA SIGUE ACEPTANDO ÓRDENES A PESAR DE ESTAR EN ALTA DEMANDA Y NO PODER CUMPLIRLAS

Utiliza la función de tableta Cocina ocupada para actualizar tu estado a "Con alta demanda" y añadir más tiempo de preparación a cada orden. También puedes pausar tu tienda para dejar de aceptar órdenes temporalmente. Si no dispones de una tableta, pon en pausa tu tienda en Cierres/horarios especiales en la pestaña Horarios de atención del Portal de Tiendas.

3 LOS ARTÍCULOS AGOTADOS APARECEN COMO DISPONIBLES

Asegúrate de que tu menú está actualizado marcando los artículos agotados a través del Portal o utilizando tu POS o tableta.

4 RETRASO EN LA CONFIRMACIÓN DE LA ORDEN

Si utilizas una tableta o un POS, configúralos para confirmar automáticamente las órdenes. Si utilizas el protocolo telefónico o por correo electrónico, asegúrate de confirmar las órdenes lo antes posible.

5 UN MIEMBRO DE TU PERSONAL SOLICITA LA CANCELACIÓN DE UNA ORDEN

Asegúrate de que tu personal sepa cómo manejar los problemas de las órdenes para que sea menos probable que inicien cancelaciones, a menos que sea absolutamente necesario.

6 EL DASHER EQUIVOCADO RECIBE LA ORDEN

Asegúrate de confirmar el nombre de la orden con un Dasher antes de la entrega. Si una orden se da al Dasher equivocado, asegúrate de que tu equipo tome nota de esto en el Portal de Tiendas.

