



TalkooSprintti Innovaatioita ravintola-alalle

KESPRO

JOTTA ULKONA SYÖMINEN
OLISI SUOSITUMPAA.

Tiivistelmä alkuperäisestä raportista:
”Ravintola TalkooSprintti - nopeita käytäntöjä,
toimenpiteitä ja innovaatioita”
Julkaistu alun perin konsulttitoimisto Gaia 26.6.2020

TalkooSprintin yhteenveto

Tavoitteena tuottaa uusia ratkaisuja, ideoita kuluttajien luottamuksen palauttamiseksi

Sprinttiin osallistui yli 40 asiantuntijaa edustaen 28 organisaatiota (ml. Kespro)

Tuotettiin yhdessä kymmeniä ideoita ja ratkaisuehdotuksia sisä- ja ulkotiloihin sekä kontaktivapaaseen asiointiin.

Pyöreän pöydän talkoopajoissa jaettiin avoimesti parhaita käytäntöjä ja kokemuksia.

Päähavaintoja pyöreän pöydän keskusteluista

- **Normalisoi asiakaskokemus ja yllätä asiakas** (kaikki ovat kyllästyneitä koronaan) – panosta turvalliseen ravintolaelämykseen
- **Viestintä on keskiössä asiakkaista henkilökuntaan** – panosta visuaalisiin opasteisiin
- **Terassikautta tulisi pidentää uusilla**, kaupunki-ilmeltään yhtenäisillä ratkaisuilla
- **Hybridimallit yleistyvät** – pandemia on kiihdyttänyt erilaisten nouto- ja ruoantoimituspalveluiden yleistymistä (ravintolassa ruokailun lisäksi)

Jatkokehitystä vaativat konseptit

Sponsoroitu puistonpenkki, noutoruokatilausten taksitolppa, picnic-kokemuksen tuotteistaminen ja konseptoitujen sekä kaupunki-ilmeeltään yhtenäisten syys-talviterassien konseptointi (palvellen useampaa ravintolaa).

Mikä muuttuu pysyvästi koronapandemian myötä?

- Kriisi on nopeuttanut monia teknologisia uudistuksia (ruokatoimitukset, takeaway-tilausten yleistyminen)
- Kriisi edellyttää ravintoloitsijoilta ketteryyttä reagoida nopeasti (pysyviin) muutoksiin
- Buffeeruokailuun muodostuu uudenlaisia toimintamalleja
- Lounasruokailun ajallinen jaksottaminen – kaikkien ei tarvitse ruokailla samaan aikaan klo 11-12 välillä
- Ravintoloitsijat panostavat (mahdollisimman) kontaktivapaaseen asiakaskokemukseen

Yhteenvetoa ensimmäisen sprinttipajan pyöreän pöydän keskustelusta 1/2

- ”Normalisoi asiakaskokemus” – kaikki ovat kyllästyneitä koronaan
- Varmista turvavälit myös terasseilla (muuten ravintoloita syytetään koronan kakkosaallosta)
- Viestintä työntekijöille ja asiakkaille – tästäkin selvittää, asiakaskierron nopeutus
- Miten viestiä asiakkaille turvallisuudesta brändille ominaisesti? Miten hyödyntää kuluttajadataa?
Ketterät kokeilut
- Ideat: nouto taksitolppa idea, sponsoroidut tai numeroidut penkit
- Uudet ratkaisut buffetpöytiin, miten säilyttää buffet-asiakaskokemus ja samalla taata turvallisuus?



Yhteenvetoa ensimmäisen sprinttipajan pyöreän pöydän keskustelusta 2/2

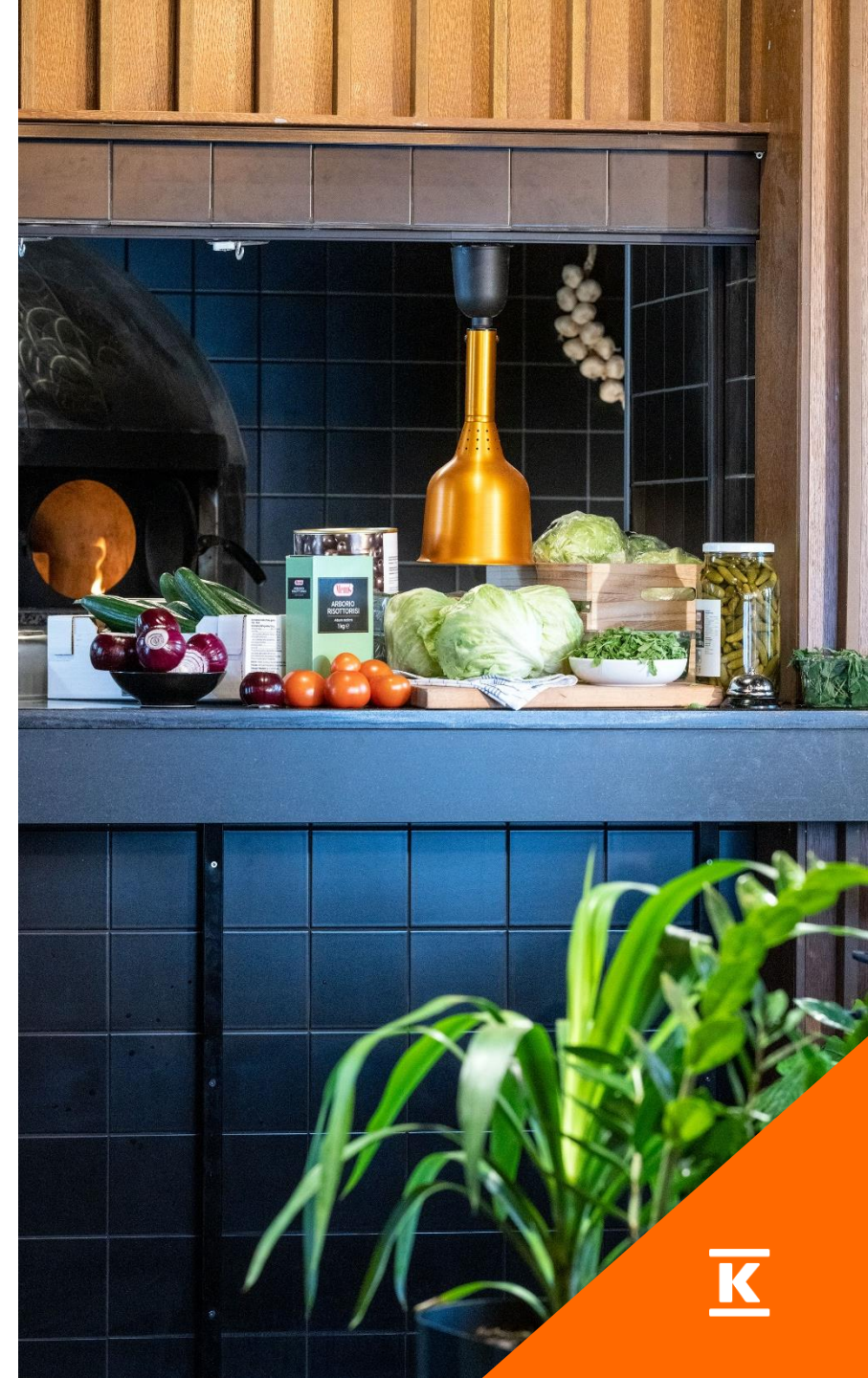
Parkkipaikkojen, katujen, muiden julkisten tilojen muovaaminen ravintolatoiminnalle

- Varmista lupaprosessi, turvallisuus, liikkuminen, pysäköinti, roskaaminen

Palvelujen vienti kuluttajalle:

- Jakelun uudet näkökulmat (esim. uudet ruokatoimitusten pick-up pointit puistoihin ja rantakohteisiin)
- ”Curb side pick up”
- Palvelut pyörien päälle
- Piha ja katukeittiöt (alueille, joiden läheisyydessä useita ravintoloita)
- Konseptoitu picnic elämys

Digitaaliset mahdollisuudet asiakaspalvelun tehostamisessa.



Yhteenvetoa toisen sprinttipajan pyöreän pöydän keskustelusta 1/2

Turvallisuus on kaiken keskiössä

- Tuota turvallinen, itsevarma fiilis asiakkaille, kun ravintolaan saavutaan ja kun sieltä poistutaan
- Yllätä asiakas, pienet elämyksetkin tärkeitä
- Ihmiset ovat kyllästyneitä koronaan
- Ihmisten hölmö laumaparveilu on muuttunut koronapandemian myötä siistiksi jonottamiseksi
- Panosta visuaalisten opasteisiin (pääosa ohjeistuksesta suomeksi/ruotsiksi)

Työntekijöiden paluu työpaikoille avainasemassa esim. Hki keskustan ravintolatoiminnan elävöittämiseksi ja toimintaedellytysten turvaamiseksi

Kauppakeskusten kattotilan hyödyntäminen?

Lounasajan pidentäminen

- Vaalittava uudenlaista lounaskulttuuria: lounaalla voi käydä klo 11-12 jälkeenkin

Riskiryhmäläisten aktivoinnissa onnistuttava

- Hiljaisiin hetkiin oma turvallinen ”happy hour -lounas riskiryhmäläisille” → positiivinen kokemus palauttaa luottamuksen



Yhteenvedtoa toisen sprinttipajan pyöreän pöydän keskustelusta 2/2

Take away-kokemuksen palvelullistaminen

- Ruoan haku → kotona tai toimistolla videopuhelu kokille, joka kertoo annoksesta tarkemmin.

Lähes valmiiden ravintola-annosten toimitukset

- 75% valmiit ravintola-annokset (jotka viimeistellään kotona)—onko näille kasvavaa kysyntää jatkossa?

Ruon kuljetusratkaisuissa mietittävä uusia ratkaisuja roskaamisongelmaan (omien astioiden tuonti?, roskapantit tms.)

Kevyet vs. raskaat terassiratkaisut

- Kevyille terassiratkaisulle luvataan nopeutettua lupakäsittelyä

Terassikauden pidentäminen (syyskuu-marraskuu, maalis-huhtikuu)

- Tarvetta konseptoiduille, kaupunki-ilmeeltään yhtenäisille syys-talviterasseille
- Terassiratkaisu ei palvelisi vain yhtä ravintolaa vaan useita ravintoloita (kuten tulevassa Senaattoritori-ratkaisussa)
- Ravintoloitsijoiden yhteisinvestoinnit
- Belgiassa tyylikkäitä lasikupoliratkaisuja (vuokrattavia)
- Joustavuutta lupahakemusten käsittelyyn



Ideat ulkotiloihin

Konseptoi ”Noutotilausten taksitolppa”



Ruokalähettien toimitukset keskitetysti noutotilausten ”taksitolpalle”.

Tuetaan taksitolpan lähellä sijaitsevia ravintoloita. Sijoituspaikkoina esim. puistot, merialueet, järven rannat, campingalue jne.

Huolehditaan myös roskahuollosta.

Yritykset ja julkiset organisaatiot lahjoittavat
puistonpenkkejä ravintolakeskittymien läheisyyteen.



Penkit numeroidaan tai nimetään
(esim. Wolt- tai Fazer-penkki)

Kuluttajat tilaavat ruoat sovelluksen kautta.

Ruokalahetti toimittaa tilauksen numeroidulle puiston
penkille.

(voivat olla uusia tai vanhoja penkkejä)

Tilasuunnittelu: Kaupungit valtavaksi ulko- ja terassitilaksi

Kaupunki | Koronavirus

Helsinki pohtii autokaistojen muuttamista jalkakäytäväksi

Selvitystyön tavoitteena on luoda ulkoilusta turvallisempaa sekä parantaa kahviloiden ja ravintoloiden selviytymismahdollisuuksia.

Vilnius becomes giant open-air café to support bars and restaurants [COMMENTS](#)

By Euronews • last updated: 04/05/2020



Ulkotilan hyödyntäminen Parkkipaikka picnic

Omistajan kommentti

”With eight people out front we’re doing about 400 covers a day”.

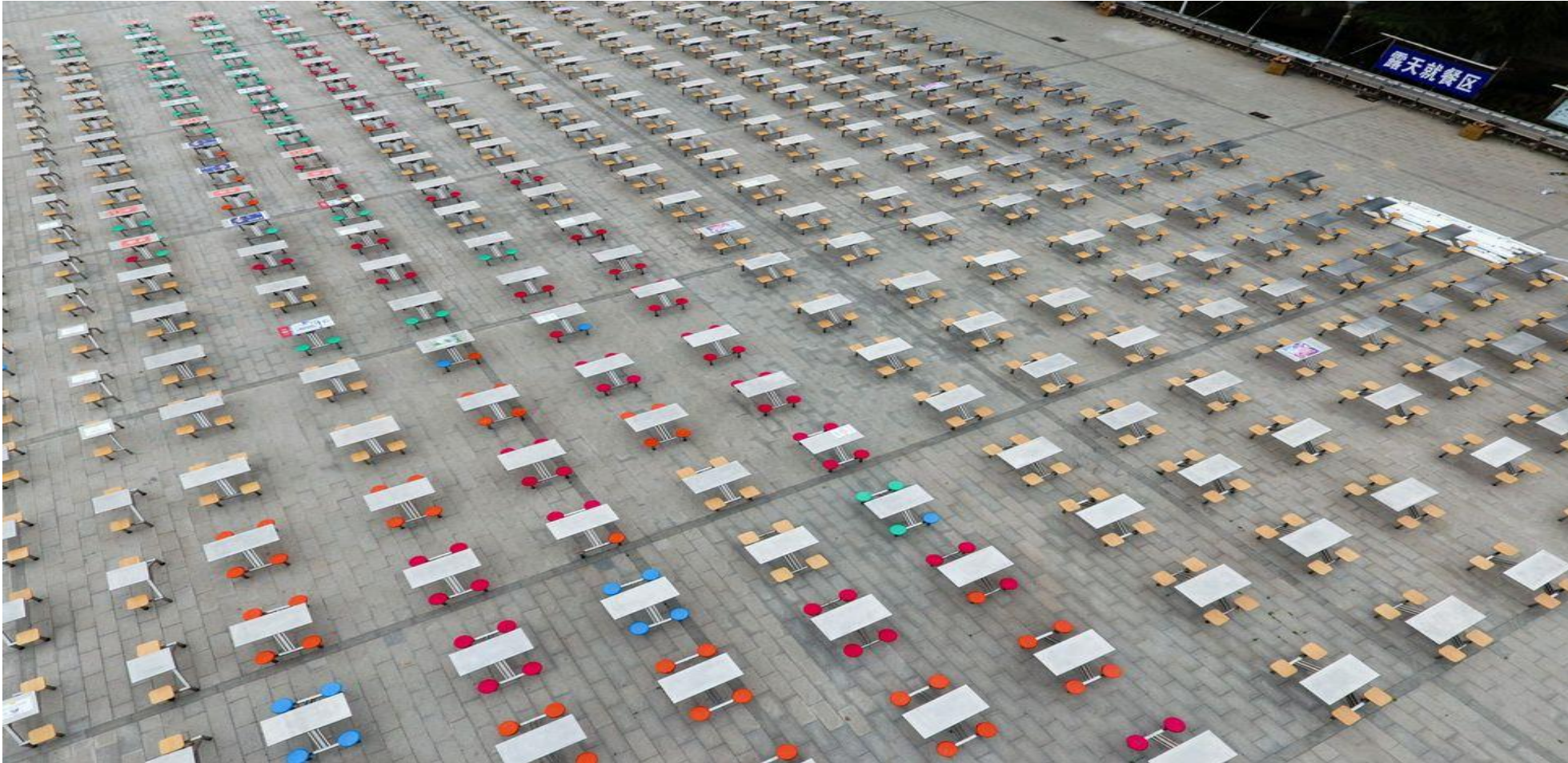
<https://www.forbes.com/sites/chriswestfall/2020/05/15/restaurant-owners-innovate-to-survive-as->

Parking Lot Picnic

Our Parking lot picnic gives you the unique experience of picnicking next to your car in a designated safe space. We encourage bringing, chairs, blankets, games & any beverages we do not offer. We will have a full dinner menu, family style meals, and lots of dessert options. Please respect all mask guidelines & 6ft space restrictions when outside your safe space. We can't wait to serve you again!



Ideoita maailmalta: parkkitilat käyttöön (Kiinassa)



Ideoita maailmalta: turvavälit puistossa



Ideoita maailmalta; Amsterdamin ”kasvihuoneet”



Waiters serve the plant-based dishes on long wooden planks — a stylish way to maintain distance from diners.



Yritykset lahjoittavat puistonpenkkejä
ravintolakeskittymien läheisyyteen.

penkit numeroidaan tai nimetään
(esim. Wolt tai Fazer penkki)

Kuluttajat tilaavat ruoat sovelluksen kautta.

Ruokalahetti toimittaa tilauksen numeroidulle
puistopenkille.

Ideat ”Contactless”-asiointiin

Ideoita kontaktivapaaseen asiointiin, esim:

1. Drive in food truck- tapahtuma
2. Liput /merkit pöytiin, pelimerkit
3. Jonotustiedot digitaalisesti

Tilaukset voitaisiin välittää asiakas-/paikkakohtaisilla "lipuilla" tai pelimerkeillä/-nappuloilla ja menupelilaudalla - tilausten vastaanottaja/tarjoilija voi napata kuvan ja välittää sen keittiöön (toki asiakkaillekin voisi tarjota mahdollisuutta kuvan ottamiseen). Säästyisi aikaa, selkeä dokumentointi, helppo kohdistaa laskut/maksut, säästyisi työvoimaa, välttyttäisiin virheiltä, ... Samaa menettelyä voitaisiin soveltaa palautteen antamiseen.

Tämmöinen jonotusratkaisu löytyy <https://www.jonoon.fi/fi/>

Drive in Food truck tapahtuma:
The process is pretty damn easy – just join the drive-thru line, you'll scan a QR code to order and someone'll bring the goods over to you when they're ready. All without having to lift your bum from the car seat.

<https://www.pedestrian.tv/bites/drive-thru-food-trucks/>



RFIF koodilla menu puhelimeen

'Here's your scan code for tonight': Italy eatery
rips up paper menus

Tilauksen ja maksamisen
hoitaminen
omasta älypuhelimesta

RFID-koodilla ruokalista



Käsittääkseni erillistä lukijaa ei enää nykyisin tarvitse vaan riittää, että kameralla osoittaa kohti qr-koodia. Näin ainakin iPhoneilla toiminut jo puolivuosisikymmentä.



Ideoita
kontaktivapaaseen
asiointiin, esim:

Yksinkertaista ruokalistaa (case Noma):
nopeuta asiakkaan valintaa

Take away pusseja pöytiin

Fixed menu pöydät tai alueet

Yksinkertaista menua ja nopeuta
asiakaskiertoa-Noma myy burgereita



Noma Reopened With Burgers Served at Picnic Tables. It's Just What the People Want.

When we opened up we were never a one menu restaurant," Redzepi said. "You could come for lunch and eat a cooked cod and have a glass of beer and be out in 45 minutes."

<https://www.esquire.com/food-drink/restaurants/a32640990/noma-restaurant-reopening-coronavirus/>

Doggy-bageja / take-away rest –
pusseja valmiiksi pöytiin

Group menu pöytiin, esim.
- Vege group menu pöydät
- Tortilla group pöydät
- Table sadad bar

Fixed menu pöydät / alueet

**Ravintolapalveluiden vienti
asiakkaille**

Aikuisten jäätelöauto, Espoon panimo



Espoo | HS Espoo

Olutta myyvstä autosta tuli välitön hitti Espoossa: Kymmenien metrien jono luikerteli ”aikuisten jäätelöauton” luo

Espoolainen panimo keksi alkaa myydä olutta autosta. Jonojen perusteella idea vaikutti saavuttaneen suuren suosion.

Vuokraa oma baari
-3 ruokalajin ja juomien elämispaketti

Rent your own bar/restaurant experience ***

Many Sydney restaurants have \$1,000 offers where 10-20 people can privately dine.

Italian restaurant I Maccheroni in Woollahra, in Sydney's eastern suburbs, is offering 10 people to 'privately take over' for \$1,000.

In the cost, 10 diners get a three-course Italian meal and a \$500 bar tab during one booked session at the restaurant.

Ideat sisätiloihin

Feed and joy-parhaita käytäntöjä Kesprolta: buffeeruokailun uusi toimintamalli

MITEN TOTEUTTAA FEED & JOY -PERIAATETTA RAVINTOLOIDEN UUDESSA ARJESSA?

Esimerkiksi sushi-buffeteistaan tunnetut Luckiefun's -ravintolat **ovat kertoneet uudesta toimintamallistaan**. Asiakkaat maksavat ateriansa kassalle ja istuvat sen jälkeen pöytään. Asiakas saa ruokalistan ja tilauslomakkeen, johon merkitään asiakkaan haluamat sushiannokset ja juomat. Kyseessä on eräänlainen listalta tilattavien annosten ja buffet-tarjoilun sekoitus, josta maksetaan edelleen yksi kiinteä hinta.

Hotellien aamiaisbuffeteissa moni hotelli on päätenyt malliin, jossa aamiainen tarjoillaan buffetin sijaan osin pöytiin katetuilla ja osin noutopisteistä noudettavilla tuotteilla.

Aikoinaan itse työskennellessäni myös bufeita tarjoavan ravintolan keittiöpäällikkönä haaveilin, kunpa voisin annostella asiakkaalle juuri sen verran sitä arvokasta proteiinia kuin asiakas jaksaa syödä. Hävikin vähentämisen lisäksi voisin hinnoitella tuotteeni vapaammin.

Lue Keskon Anssi Nurmisen oiva tarina uusista käytännöistä: <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/miten-toteuttaa-feed-and-joy-periaatetta-ravintoloiden-uudessa-arjessa>



Feed and joy-parhaita käytäntöjä Kesproilta: ravintolakokemuksen mukaantuonti takeawayihin

**MITEN TOTEUTTAA FEED &
JOY -PERIAATETTA
RAVINTOLOIDEN UUDESSA
ARJESSA?**

Tulevaisuuden haaste onkin kuinka siirtää ravintolan kokonaisvaltainen kokemus mukaan take awayhin. Tähän saattaisi toimia kaksi konkreettista ratkaisua.

1. Take awayta voidaan myydä erilaisina maistelukokonaisuuksina, jotka vaihtuvat ja sisältävät aina erilaisia maisteluannoksia. Ravintolakulttuurin rikkaus välittyy vaihtuvien maisteluannosten monipuolisuuden kautta.
2. Ravintola antaa tilauksen yhteydessä asiakkaalle puhelinnumeron, johon asiakas soittaa kuvapuhelun aloittaessaan syömään take away -annosta. Vastapäässä tarjoilija tai kokki voivat kertoa annoksesta ja toivottaa hyvää ruokahalua. Tämä voidaan toteuttaa joko livenä tai ennalta nauhoitettuna.



Ideoita maailmalta: tyhjän tilan täyttäminen



Inn at Little Washington



Pärskeet kuriin—design ratkaisuehdotus Ranskasta



he Christophe Gernigon Studio has come up with restaurant eating pods that allow guests to eat without breathing on their companions. The designer has named its creation Plex'Eat. It's an elegant solution, we must say—but then, we'd expect nothing less from the French.



Plexit ja turvavälien huomiointi



Cafe & Konditorei Rothe in Schwerin, Germany



Ideoita maailmalta ja Suomesta



Turvavälit



Yksi pöytä, Ruotsi
<https://en.bordforen.com>



Lopuksi

Taluskriisin tuottama idealistaus ravintolatoiminnan elävöittämiseen (Saku Tuominen et al)



Taluskriisin tuotantoa

"Matkailu vaatii nyt turvallisuuden tunteen ja vastuullisuuden" otsikoitiin Taluskriisi.fi:n fasilitoidun matkailu-työpajan anti. Tämä pätee ravintola- ja kahvila -palveluihin, jotka ovat avaintekijä matkailtaessa kotimaassa ja paikallisesti.

Annika Varjonen kokosia työpajan antia erinomaiseen kuvaan.

Koko juttu:
<https://taluskriisi.fi/matkailu-vaatii-nyt-turvallisuuden-tunteen-ja-vastuullisuuden/>



Ideoita Suomesta: vessapaperikakku



**Pieni leipomo menetti kaikki
kakkutilauksensa, mutta keksi tilalle hitin -
vessapaperirullat viedään käsistä**

🕒 19.03.2020 klo 19:10 (muokattu 22.03.2020 klo 14:35)

Leipomo Rönttösrouva kehitti hulvattomat vessapaperirullakakut.

