



# COMMENT OFFRIR UN SERVICE DE RAMASSAGE À DISTANCE

Si vous cherchez à offrir à vos clients une autre option de ramassage, l'offre d'un service de ramassage à distance pourrait être un moyen efficace de le faire. Vous offrirez ainsi à vous-même et à vos clients une plus grande tranquillité d'esprit et serez en mesure de fournir rapidement et efficacement des repas à emporter sans personnel de livraison supplémentaire.

## PLANIFIEZ L'EFFICACITÉ

Réservez quelques places de stationnement près de votre porte d'entrée pour un ramassage à distance uniquement, afin de vous assurer que les clients disposent d'un endroit pratique pour se garer et que le personnel puisse facilement les trouver. Cette stratégie annonce également votre service de ramassage à distance à d'autres clients. Toute place de stationnement pour le ramassage doit être près d'une fenêtre et facilement accessible à votre aire de ramassage désignée. Si vous ne pouvez pas attribuer de places près de la porte, envisagez d'installer une caméra de sécurité dans le stationnement et un moniteur à la station du service de ramassage à distance pour que votre personnel sache quand les clients sont arrivés.

## SÉLECTIONNEZ L'EMBALLAGE APPROPRIÉ

Il vaut la peine de dépenser un peu plus sur des récipients de qualité pour s'assurer que les aliments gardent leur température et que les liquides ne renversent pas. Cela contribue à offrir une meilleure expérience aux clients qui mangent à domicile. Les contenants offrent également un espace publicitaire précieux et un petit investissement dans l'impression peut étendre la reconnaissance de votre marque au-delà de votre parc de stationnement.

## LE MARKETING EST CRUCIAL

Utilisez votre site Web et votre présence sur les réseaux sociaux pour diffuser le message que votre opération offre un service de ramassage à distance. Si vous disposez d'une liste de distribution de contacts, l'envoi de publipostages contenant des détails sur le service et des offres spéciales, comme un certain pourcentage de réduction sur leur première commande avec ramassage à distance, peut aider votre base de clients à utiliser le service et à en parler à leurs amis.

## STRUCTUREZ VOTRE PERSONNEL

Le service est essentiel pour générer des affaires répétées pour votre service de ramassage. Il est préférable d'affecter un membre du personnel à prendre les commandes, à surveiller les arrivées et à livrer les plats aux voitures. Former les employés à noter la marque, le modèle et la couleur des voitures des clients lorsqu'ils prennent des commandes afin que le personnel du service de ramassage à distance puisse les identifier à leur arrivée. Le personnel responsable de la livraison des plats doit porter des gants.

## GARANTISSEZ LA RAPIDITÉ ET L'EFFICACITÉ

Il est impératif de minimiser les voyages à l'intérieur du restaurant. Assurez-vous donc que votre personnel du service de ramassage à distance offre le paiement par carte de crédit au moment de la commande, ainsi que le paiement à la voiture avec un terminal de carte de crédit sans fil sécurisé ou une application de paiement mobile sur un appareil mobile ou une tablette. Limitez l'utilisation des transactions en espèces pour assurer la sécurité et la rapidité de réponse de votre personnel.

## LIVRAISON PAR UN TIERS

Même si le partenariat avec des services de livraison indépendants coûte peu cher, cela peut vous aider à créer un processus fluide sans ajouter de personnel supplémentaire ou surcharger vos employés actuels. Vous atteignez également des clients potentiels qui peuvent utiliser ces services régulièrement, mais qui ne sont pas actuellement liés à votre exploitation.

