***Onderzoeksrapport A.A naar Milkshakebar***

**Als eigenaar van het bedrijf Advice and Assiociates (A.A.) zijn door u gevraagd om u een advies te geven om het bedrijf de Milkshakebar beter voor te bereiden in verschillende scenario’s zoals de huidige corona crisis, om in de toekomst minder inkomsten te verliezen als gevolg van de verschillende situaties. Na onderzoek door A.A. zijn er verschillende processen bedacht om aandacht aan te kunnen besteden. Na het noemen van de mogelijkheden zal A.A. met een advies komen waarin u vrij bent om dit wel of niet over te nemen. Een kwaliteitseis word definieert als het volgende: *“****De verhouding tussen dat wat de klant verwacht te ontvangen en dat wat de klant ontvangt.” (Noorman, 2019)*

**Wij een aantal kwaliteitseisen waar in de Milkshakebar zou kunnen verbeteren en dit zijn de volgende: 1.** Innovativiteit **en 2. Flexibiliteit.**

***Innovativiteit:***

Innovativiteit is een kwaliteit eigenschap op de volgende manier gedefinieerd word: “*Processen zodanig inrichten dat hun uitvoering , beheersing en sturing dat gericht is op de continue verbetering van de performance en/of het eindresultaat/product. We geven hiermee aan dat de vernieuwing of verbetering een expliciete doelstelling kan zijn” (Noordam, 2019)*

**Dit is nog niet echt zichtbaar in het bedrijf de Milkshakebar maar het is het idee dat als deze eigenschap beter zichtbaar word dat er een grotere doelgroep** bereikt zal worden als zij het aantal smaken die aangeboden worden drastisch uitbreiden met smaken die de concurrent niet heeft. Vooral smaken die klanten niet zo maar verwachten, zoals een Snickers smaak of een Oreo smaak.

Hiermee zou dit meer klanten trekken en hiermee kan geadverteerd worden om deze nieuwe smaken te komen proberen. Als deze kwaliteitseis verbetert zou willen worden zijn er wel een aantal aanpassingen nodig aan het huidige systeem.

Er zou actief door de milkshakebar gezocht moeten worden naar feedback over de producten en smaken. Dit zou op verschillende manieren kunnen. Bijvoorbeeld: Door een vragenlijst te creëren en deze op social media te posten voor klanten om in te vullen. Hieruit zou er statisch gezien kunnen worden welke smaken goed of slecht bevallen en daaruit actie ondernemen.

Een andere mogelijkheid is een database te creëren van klanten met een email adres door middel van een actie: 50% korting op de volgende milkshake als je je aanmeld van een soort nieuwsbrief. Hierdoor kan je klanten door middel van die nieuwsbrief sturen een op die manier uitnodigen om feedback te geven op een product.

***Flexibiliteit:***

De kwaliteitseis flexibiliteit word op de volgende manier gedefinieerd worden:

*“Het vermogen van een organisatie om haar middelen effectief in te zitten als op veranderen omstandigheden. Er word dan onderscheid gemaakt naar product-, mix- en volumeflexibilieit” (Noorman 2019)*

Deze kwaliteitseis zou het bedrijf nog toekomstbestendiger maken in een volgende crisis. Als je als bedrijf dit zou willen implanteren zijn er verschillende mogelijkheden maar er word het volgende twee opties geadviseerd. Optie een is door middel van het bedrijf Thuisbezorgd en het gebruik van fietsen milkshakes en snacks brengen naar de klant.

De voordelen hiervan zijn dat er voor de klant een lage drempel is om het product op te zoeken gezien de klant zijn of haar woning niet hoeft te verlaten om het product te krijgen. Naast dit is er een mogelijkheid om de producten naast milkshakes uit te breiden naar bijvoorbeeld ijs of andere koude snacks. Hiermee zou een grotere doelgroep bereikt worden en inkomsten vergroot worden.

Nog een voordeel is dat je actief feedback ontvangt door middel van Thuisbezorgd en dit de innovativiteit van het bedrijf verbeterd. Ook zou er zelf een website gemaakt kunnen worden. Dit zou de commissie weg nemen die thuisbezorgd heft over het aanbieden van producten. Wel zou hier een IT’er nodig zijn die de website opzet en die kosten ook geld voor de geleverde arbeid.

Een aantal nadelen ervan zijn echter wel dat een bedrijf als thuisbezorgd een commissie heft over het verkoop van producten en het gebruik maken van een zaak. Naast deze commissie zou een investering in het huren of kopen van fietsen en er meer personeel aangenomen moeten worden om de fietsen te bemannen. Wij denken dat de voordelen groter zijn dan de nadelen.

Dit komt vooral als er terug gekeken word naar de afgelopen crisis dat ongeacht maatregelen zoals een avondklok of het sluiten van horecabedrijven, dat het bezorgen van producten door kan blijven gaan zonder dat er inkomsten verliezen ontstaan.

Kort samenvattend zou er een actief feedback systeem gecreëerd moeten worden om een de Innovativiteit van de producten te verbeteren en er een online systeem gemaakt moeten worden om zelf producten te maken. Ons advies is dat u zelf de website laat maken om de commissie die Thuisbezorgd heft over zijn producten te vermijden om inkomsten maximaal te vergroten.