**Inleiding en Aanpak**

McDowell’s heeft ons Narion consultancyburea gevraagd voor advies. Ze willen hun bedrijfsprocessen en klanttevredenheid verbeteren. Klanten hebben klachten ingediend via een ideeënbox. Deze klachten gaan over lange wachttijden bij de drive-in, problemen met de kwaliteit van maaltijden en te weinig parkeerplaatsen voor vrachtwagens.

Om McDowell’s te helpen, hebben we gesproken met medewerker Harg Tuufjes. Hij vertelde ons over dagelijkse werkzaamheden en problemen van klanten. Dit rapport geeft ons advies, gebaseerd op de belangrijkste klachten en praktische verbeterpunten. We willen de klantbeleving verbeteren en de werkprocessen efficiënter maken.

**Verbeterpunten en Aanbevelingen**

**1. Consistente Bereiding van Maaltijden**

**Probleem:**

Klanten zeggen dat de smaak en samenstelling van hun bestellingen soms anders zijn dan ze verwachten. Dit maakt klanten onteverden.

**Aanbeveling:**

McDowell’s moet recepten maken voor elk menu. Deze recepten moeten duidelijk in de keuken hangen. Door medewerkers vaak te trainen, blijft de kwaliteit goed. Zo worden gerechten altijd op dezelfde manier bereid.

**Uitbreiding van de Truckdrive**

**Probleem:**

De truckdrive heeft nu ruimte voor twee vrachtwagens. Chauffeurs kunnen vaak geen parkeerplek vinden. Dit klanten boos en minder verkopen.

**Aanbeveling:**

Breid de truckdrive uit, zodat er minimaal vier vrachtwagens kunnen parkeren. Plaats duidelijke borden en pijlen om de doorstroming van voertuigen te verbeteren. Dit maakt McDowell’s aantrekkelijker voor vrachtwagenchauffeurs.

**Efficiëntere Keukenorganisatie voor Kortere Wachttijden**

**Probleem:**

Klanten moeten vaak lang wachten op hun bestellingen. Dit komt door onduidelijke taakverdeling in de keuken. Medewerkers werken soms tegen elkaar, wat vertragingen veroorzaakt.

**Aanbeveling:**

Voer een duidelijke taakverdeling in. Geef elke medewerker een specifieke taak. Zorg voor een overzichtelijke keukenindeling. Een geautomatiseerd bestelsysteem helpt medewerkers om bestellingen snel en correct te ontvangen. Deze veranderingen verkorten de wachttijden en verhogen de klanttevredenheid.

**Samenvattend Advies**

Samenvattend adviseren wij McDowell’s om de volgende verbeteringen door te voeren:

* Consistente Maaltijdbereiding: Maak gebruik van standaardrecepten en train medewerkers regelmatig. Zo blijft de smaak en samenstelling van elk gerecht hetzelfde. Dit verhoogt de kwaliteit en vermindert klachten.
* Grotere Capaciteit van de Truckdrive: Breid de truckdrive uit voor meer vrachtwagens en zorg voor duidelijke bewegwijzering. Dit verhoogt de omzet en verbetert de ervaring voor vrachtwagenchauffeurs.
* Efficiënte Keukenorganisatie: Zorg voor een duidelijke taakverdeling en een betere indeling van de keuken. Dit verkort de wachttijden en verbetert de klanttevredenheid.

Met deze aanpassingen kan McDowell’s zorgen voor tevreden klanten en efficiëntere bedrijfsprocessen. Klanten zullen vaker terugkomen en McDowell’s wordt gezien als een betrouwbare keuze voor een snelle en kwalitatieve maaltijd.