

4ο Παραδοτέο Τεχνολογική Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα

Ομάδα 5

Αθανάσιος Μακρής, 3170097

Νικόλαος Λέκκας, 3170090

Φίλιππος Δουραχαλής, 3170045

Γεώργιος- Στέφανος Μεϊδάνης, 3170107

Ζαχαροπούλου Γεωργία, 3170049

Με αφορμή το μάθημα της τεχνολογικής καινοτομίας δημιουργήσαμε το παρακάτω ερωτηματολόγιο και μπορούμε να πούμε με σιγουριά πως η ανταπόκριση ήταν αρκετά μεγάλη αν αναλογιστούμε το γεγονός ότι τα δεδομένα συλλέχτηκαν σε μόλις 24 ώρες. Αυτό το ερωτηματολόγιο αποτελεί ένα μέρος από τη διαδικασία επιχειρηματικής επικύρωσης (validation) στα πλαίσια ανάπτυξης μιας εφαρμογής πραγματοποίησης κρατήσεων σε επιχειρήσεις εστίασης. Θέλαμε την γνώμη των χρηστών για το κατά πόσο θα χρησιμοποιούσαν μια τέτοιου είδους εφαρμογή, τι θα ήθελαν να τους προσφέρει αλλά και πως μπορεί να γίνει καλύτερη. Ωστόσο δεν μείναμε μόνο εκεί και προχωρήσαμε και σε συνέντευξη με μία ιδιοκτήτρια εστιατορίου, η οποία μας έδωσε πολλές και χρήσιμες πληροφορίες για το κατά πόσο η ιδέα μας θα βοηθούσε τα ίδια τα καταστήματα.


Πλήθος δείγματος 90.

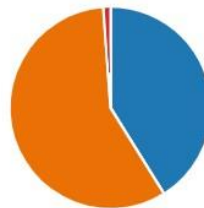
Παρακάτω παρουσιάζουμε τα αποτελέσματα και των 2 μεθόδων επαλήθευσης:

1. Ποιό είναι το φύλο σας?

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

 Πληροφορίες

	Άνδρας	37
	Γυναίκα	52
	Άλλο	0
	Καμία απάντηση	1

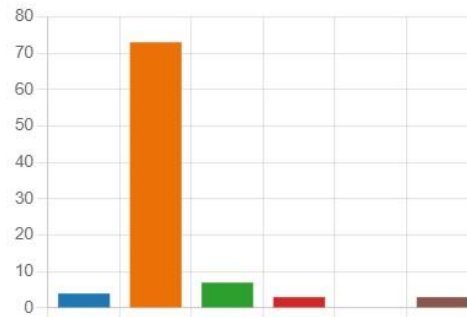


Παρατηρούμε πως έχουμε μια πολύ ομοιόμορφη κατανομή με βάση τα φύλα. Έχουμε ότι: το **57%** του δείγματός μας είναι **γυναίκες**, το **41%** **άντρες** και το **2%** **δεν έβαλε κάποια απάντηση**.

2. Πόσο χρονών είστε?

[Περισσότερες Λεπτομέρειες](#)

[Πληροφορίες](#)

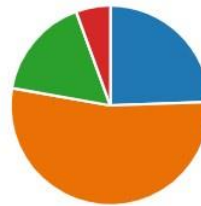
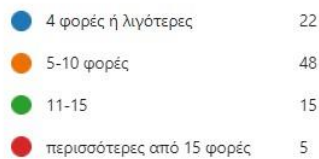


Οι περισσότερες απαντήσεις ηρθαν από νέους ενήλικες. Η αλήθεια είναι πως έχουμε ένα πολύ περιορισμένο ηλικιακό δείγμα καθώς το **81% είναι ηλικίας 18-24** ενώ μόλις το **4% είναι κάτω των 18**, το **8% είναι μεταξύ 25-30**, και το **3% είναι ηλικίας μεταξύ 31-40**.

3. Πόσες φορές πραγματοποιείτε έξοδο για φαγητό/ποτό σε κάποιο κατάστημα κάθε μήνα (κατά μέσο όρο)?

[Περισσότερες Λεπτομέρειες](#)

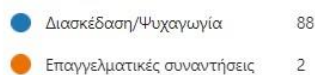
[Πληροφορίες](#)



Πάνω **76%** του δείγματός μας βγαίνει περισσότερες από 5 φορές στο διάστημα ενός μήνα, με κυρίαρχο κομμάτι αυτού του ποσοστού να καταλαμβάνει η τιμή **5-10 φορές τον μήνα με ποσοστό 53%**. Παρατηρούμε πως ο κόσμος βγαίνει αρκετά αυτόν τον καιρό, γεγονός που μπορεί να οφείλεται εν μέρει στην ανάγκη των ανθρώπων να επιστρέψουν με ταχύ ρυθμό στην καθημερινότητα τους, πριν την επέλαση της νόσου COVID-19, και επομένως φαίνεται πως είναι μια καλή περίοδος να θέσουμε σε κυκλοφορία την εφαρμογή που προτείνουμε.

4. Για ποιούς λόγους βγαίνετε συνήθως?

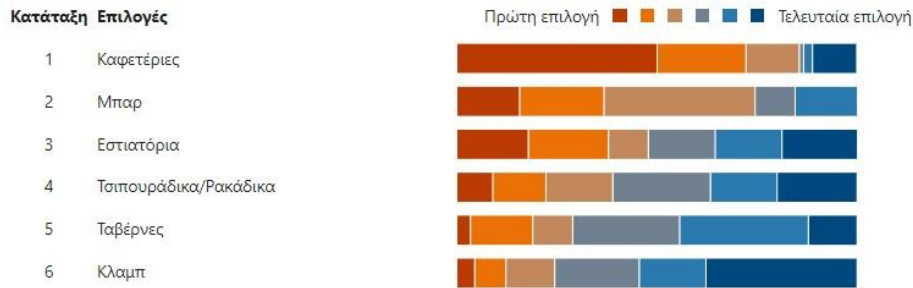
[Περισσότερες Λεπτομέρειες](#)



Εδώ παρατηρούμε πως με το εκπληκτικό ποσοστό του **98%**, ο κύριος λόγος εξόδου είναι για διασκέδαση/ψυχαγωγία και όχι για δουλειά. Είναι απόλυτα λογικό αν αναλογιστούμε τις ηλικιακές ομάδες του δείγματος.

5. Ταξινομήστε τα είδη των καταστημάτων που επισκέπτεστε πιο συχνά

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

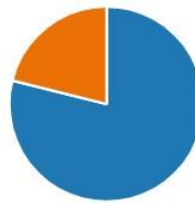
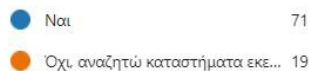


Στις εξόδους προτιμάται ποτό παρά φαγητό. Συγκριμένα παρατηρούμε πως πιο συχνά οι ερωτηθέντες επισκέπτονται καφετέριες και μπαρ, μαγαζιά στα οποία (συνήθως) δεν γίνεται τυπικά κράτηση.

6. Στις εξόδους σας συνήθως γνωρίζετε εκ των προτέρων ποιό κατάστημα θα επισκεφτείτε?

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

[Πληροφορίες](#)



Παρατηρούμε πως οι περισσότεροι από τα άτομα του δείγματος ξέρουν εκ των προτέρων το κατάστημα που θα επισκεφθούν σε ποσοστό **79%**.

7. Εάν ναι, κάνετε κράτηση (εσείς ή κάποιο άλλο άτομο) πριν το επισκεφτείτε?

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

[Πληροφορίες](#)



Στην 7^η ερώτηση παρατηρούμε πως για όσους έχουν επιλέξει μαγαζί, τα 2/3 τρίτα προτιμούν να κάνουν μια κράτηση.

8. Εάν όχι, γιατί?






34 Απαντήσεις

ID ↑	Όνομα	Απαντήσεις
11	anonymous	Δεν έχω θέμα που θα καθίσω αν δεν βρώ
17	anonymous	Θα υπάρχει διαθέσιμο τραπέζι
19	anonymous	Γιατί πάω νωρίς και βρίσκω
21	anonymous	Υπάρχει διαθεσιμότητα
22	anonymous	Γιατί δεν χρειάζεται
24	anonymous	Δεν χρειάζεται
25	anonymous	Δεν είμαι στην ώρα μου
26	anonymous	Δεν το θεωρούμε τόσο απαραίτητο στα μαγαζιά που συχνάζουμε
29	anonymous	Ανάλογα τη μέρα/ώρα προβλέπουμε αν θα υπάρχει τραπέζι ή όχι. Αν η πρόβλεψή μας αποδειχτεί λανθασμένη μπορούμε πάντα να επισκεφτούμε άλλο κατάστημα. Αν θέλουμε οπωσδήποτε να πάμε στο συγκεκριμένο όμως, τότε κάνουμε κράτηση.
30	anonymous	Λόγω έλλειψης χρόνου
34	anonymous	^^

9. Πόσο συχνά πραγματοποιείτε κράτηση γενικά στα καταστήματα προτού τα επισκεφτείτε?

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

 Πληροφορίες




	Ποτέ	4
	Σχεδόν ποτέ	41
	Τις μισές φορές	34
	Σχεδόν πάντα	10
	Πάντα	1

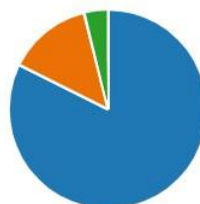


Παρατηρούμε πως κατά ένα πολύ μεγάλο κομμάτι του δείγματος ενώ ξέρει σε μεγάλο βαθμό το μαγαζί που θέλει να πάει δεν κάνει κράτηση από πριν **(46%)**. Άλλο ένα μεγάλο κομμάτι το οποίο είναι το πράσινο μας **δείχνει ότι 1 στις 2 φορές θα κάνουν κράτηση στο μαγαζί πριν το επισκεφτούν (38%)**.

10. Ποιους τρόπους κράτησης έχετε χρησιμοποιήσει στο παρελθόν?

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

	Τηλεφωνικά	84
	Μέσω Εφαρμογής	14
	Από κοντά, στο κατάστημα	4



Εδώ βλέπουμε πως ακόμα και σήμερα το πλειοψηφικό κομμάτι για να γίνει μια κράτηση

παραμένει το τηλέφωνο σε ποσοστό **93%**. Μία αξιοσημείωτη παρατήρηση είναι ότι και μέσω εφαρμογής γίνονται αρκετές κρατήσεις σε ποσοστό **16%**.

11. Έχετε αντιμετωπίσει πρόβλημα με τη διαθεσιμότητα επισκεπτόμενος/η κάποιο κατάστημα χωρίς κράτηση?

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

 Πληροφορίες

● Ναι 59
● Όχι 31



Το κύριο πρόβλημα των νέων που δεν έχουν κάνει κράτηση σε ένα συγκεκριμένο μαγαζί πριν το επισκεφτούν είναι ότι αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την άφιξή τους στο μαγαζί σε ποσοστό **66%**, ιδίως τις ώρες αιχμής.

12. Εάν ναι, τι είδους πρόβλημα αντιμετωπίσατε?

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

46

Απαντήσεις

Πιο πρόσφατες απαντήσεις

Δεν υπήρχε κάποιο τραπέζι διαθέσιμο προκειμένου να εξυπηρετηθούμε

Δεν είχε να περιμένω ούτε στην αναμονή λόγω κόσμου

Δεν υπήρχε διαθεσιμότητα με αποτέλεσμα να πρέπει να επισκεφθούμε άλλο κατάστημα.

Δεν είχε κενό τραπέζι και αναγκαστήκαμε να φύγουμε

Πολλές φορές υπάρχει συνωστισμός και ψάχνω πολλή ώρα μέχρι να βρω ένα μαγαζί να κάτσω

Εν τέλει δεν βρήκα θέση να κάτσω και αναγκάστηκα να πάω σε άλλο κατάστημα

Ήταν γεμάτο το μαγαζί και έπρεπε να περιμένουμε αρκετή ώρα μήπως αδειάσει κάποιο τραπέζι

Ενώ έχω κάνει κράτηση, το κατάστημα να μη διαθέτει άλλες θέσεις με αποτέλεσμα να μην μπορούν να με εξυπηρετήσουν

Από τις ανωτέρω απαντήσεις που λάβαμε, εξάγουμε το εξής ενδιαφέρον συμπέρασμα. Στην ερώτηση «τι είδους πρόβλημα αντιμετωπίσατε», μας απάντησαν και άτομα τα οποία στις προηγούμενες ερωτήσεις μας είπαν ότι επιλέγουν να μην κάνουν κράτηση, είτε λόγω έλλειψης χρόνου, είτε λόγω μιας (προφανώς) λανθασμένης θεώρησης ότι υπάρχει

διαθεσιμότητα στο κατάστημα που θέλουν να επισκεφτούν. Οι ίδιοι ωστόσο μας απάντησαν, όπως φαίνεται και παρακάτω, ότι θα χρησιμοποιούσαν μια εφαρμογή που θα τους επέτρεπε να πραγματοποιήσουν κράτηση σε μαγαζιά, γεγονός που επαληθεύει την αρχική μας υπόθεση πως υπάρχει κοινό το οποίο εν δυνάμει μπορεί να αλλάξει τις συνήθειες του και να κάνει κράτηση μέσω εφαρμογής, δεδομένου ότι αυτή θα είναι εύχρηστη και πως η συγκεκριμένη λειτουργικότητα θα υλοποιείται με τον ελάχιστο αριθμό βημάτων (ώστε αυτό να αποτελεί επιπλέον κίνητρο για τη χρήση της).

13. Όταν βγαίνετε, επισκέπτεστε συνήθως τα ίδια μαγαζιά ή δοκιμάζετε νέα

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

[Πληροφορίες](#)

● Επισκέπτομαι τα ίδια καταστήμα... 43

● Πιο συχνά αναζητώ νέα κατασ... 47



Εδώ τα πράγματα είναι πιο ισορροπημένα καθώς το **48% επισκέπτεται τα ίδια καταστήματα** ενώ το **52% δοκιμάζει νέα**. Παρατηρούμε πως γενικά υπάρχει όρεξη για αναζήτηση νέων εστιατορίων, καφετεριών, μπαρ κτλ.

14. Εάν δεν αναζητείτε συχνά καινούργια καταστήματα, γιατί?

26 Απαντήσεις

ID ↑	Όνομα	Απαντήσεις
11	anonymous	Μου αρέσουν αυτά που έχω επιλέξει
17	anonymous	Όταν με ικανοποιούν οι υπηρεσίες και τα προϊόντα, δεν θέλω να αναζητήσω κάτι νέο
19	anonymous	Γιατί στην πόλη μου δεν υπάρχουν νέα καταστήματα
26	anonymous	Αυτά που ξέρω, αποτελούν μια εύκολη λύση.Ξερω ότι θα περάσω καλά .
28	anonymous	Καλή εξυπηρέτηση, γνωστό-φιλικό περιβάλλον
29	anonymous	Είναι πιο εύκολο/ξεκούραστο να συχνάζεις σε κάποια μαγαζιά. Ωστόσο κάποιες φορές χρειάζεται και η αλλαγή.
33	anonymous	Γιατί έχω βρει αυτό που ψάχνω σε αυτά τα μαγαζιά
34	anonymous	shhhhh
39	anonymous	Λόγω συνήθειας κυρίως
40	anonymous	Γιατί δεν είμαι σίγουρος για το μαγαζί
41	anonymous	Δεν υπάρχει συγκεντρωμενα η πληροφορία προς αναζήτηση

15. Θα χρησιμοποιούσατε μια εφαρμογή που θα σας επέτρεπε να κάνετε κράτηση σε ένα κατάστημα?

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

 Πληροφορίες



Η επαλήθευση της επιχειρηματικής μας ιδέας. Ένα πολύ σημαντικό στατιστικό είναι πως το **91%** των ερωτηθέντων **θα χρησιμοποιούσαν κάποια εφαρμογή για την πραγματοποίηση κρατήσεων.**

16. Θα χρησιμοποιούσατε περισσότερο μια τέτοια εφαρμογή εάν σας επιβράβευε για κάθε επιτυχή κράτηση (π.χ. μέσω δωροεπιταγών για τα καταστήματα)?

[Περισσότερες λεπτομέρειες](#)

 Πληροφορίες



Ειδικά στην περίπτωση όπου η εφαρμογή προσφέρει και κάποια προνόμια στον

καταναλωτή η ζήτηση αυξάνεται στο 96%.

17. Προαιρετικά, πείτε μας τι επιπλέον θα θέλατε να υποστηρίζει μια τέτοια εφαρμογή

31 Απαντήσεις

ID ↑	Όνομα	Απαντήσεις
10	anonymous	Να υποστηρίζει πολλά καταστήματα και όχι έναν περιορισμένο αριθμό.
11	anonymous	Την επιλογή μενού. Δεν βρίσκω συχνά όταν επισκέπτομαι εστιατόρια τα πιάτα που θέλω
13	anonymous	Επιλογή τραπεζιού που θα ήθελα να καθίσω
23	anonymous	Την ενημέρωση των χρηστών για νέα εστιατόρια/μπαρ/ταβέρνες κοντά στην περιοχή τους.
25	anonymous	Να μπορείς να κάτσεις σε ένα τραπέζι και για ποτό και για φαγητό
30	anonymous	Αξιολογήσεις για τα καταστήματα από προηγούμενους πελάτες(εξακριβωμένους), προσφορές(πχ happy hours), επιβράβευση μέσω Πόντων συχνής χρήσης της εφαρμογής
33	anonymous	Να μπορούμε να επιλέξουμε σε πιο τραπέζι θα θέλαμε να κάτσουμε.
34	anonymous	bdsm
36	anonymous	Εφαρμογή κράτησης με δυνατότητα επιλογής συγκεκριμένης θέσης καθώς επίσης και ακύρωσης της κράτησης θα ήταν υπεραρκετό

45	anonymous	Να επιλέγω το τραπέζι που θα καθίσω, να βλέπω το μενού, τον τιμοκατάλογο
48	anonymous	Ευκολία, λίγα δεδομένα χωρίς προηγούμενη έγγραφη χρήση
52	anonymous	Ακριβής θέση τραπεζιού που θα γίνει η κράτηση σαν χάρτης
56	anonymous	Επιλογή τραπεζιου οπως διαλεγεις θεσεις στο κτελ. Και φυσικα με την αναλογη εξτρα χρεωση στα καλα τραπεζια.
57	anonymous	Συνωστισμός στο μαγαζί την ώρα που θελω να παω αναλογα με τις κρατήσεις Προβολή διαθεσιμότητας απο πριν
60	anonymous	Πρόσβαση στο μενού του καταστήματος συμπεριλαμβανομένων και των τιμών τους. Φωτογραφίες αντιπροσωπευτικές του πραγματικού χώρου του καταστήματος
61	anonymous	Να έδειχνε και τι διαθεσιμότητα έχει το κατάστημα, δηλαδή αν θα είναι γεμάτο ή θα έχει λίγο κόσμο. Αν γινόταν να είχε το μενού του καταστήματος και κάποιες αξιολογήσεις.
63	anonymous	Προτασεις με καταστηματα κοντα στην τοποθεσια μου (χρησιμοποιώντας API της google και geolocation αλγοριθμους)

Στην ανωτέρω ερώτηση, λάβαμε πολύτιμο feedback όσον αφορά τις λειτουργίες που θα ήθελαν οι χρήστες να ενσωματώνει μια τέτοια εφαρμογή. Σε πολλές περιπτώσεις τα σχόλια επαληθεύουν την αξία που θέλαμε εκ των προτέρων να παρέχουμε στους καταναλωτές, ενώ σε άλλες μας παρείχαν καινούργιες ιδέες ως προς το τι θα μπορούσε να υποστηρίζει επιπλέον.

18. Τελικά σχόλια και παρατηρήσεις

9 Απαντήσεις

36	anonymous	Καλή επιτυχία στην εργασία
56	anonymous	Πολυ καλο ερωτηματολογιο, αλλα οι πρωτες ερωτησεις παραιηταν γενικες και οταν εφτασα στις ερωτησεις για κρατησεις ακομα σκεφτομουν οτι μιλαμε για καφετεριες και ψησταριες. Καλη συνεχεια!!
60	anonymous	Υπήρξε μια σύγχυση με τις ερωτήσεις 6, 7, 8. Προσωπικά ήθελα να κλείσω το ερωτηματολόγιο χωρίς να το τελειώσω και να σπάσω το κινητό μου όταν αντίκρισα την 8, αλλά μπορεί απλά να έχω τα νεύρα μου διότι είμαι νηστικός από το πρωί.
63	anonymous	Πολυ καλη δουλεια! Ωραιες ερωτησεις που αφορουν την ψυχαγωγια. Συντομες, περιεκτικες και στοχευμενες! Παρατηρηση: Η ερωτηση 7 δεν πρεπει να ειναι υποχρεωτικη μιας και στην περιπτωση που ερωτηση 6 απαντηθει ως οχι, δεν χρειαζεται να απαντηθει.
69	anonymous	Ουδεν
73	anonymous	Προτεραιότητα στα άτομα με ειδικές ανάγκες
75	anonymous	Εύγε τέλεια εργασία
85	anonymous	Θα μπορούσαν να υπάρχουν παραπάνω ερωτήσεις για να βοηθήσουν στην κατανόηση του πελάτη και κατά συνέπεια στη δημιουργία της εφαρμογής

Εδώ παρουσιάζουμε τις απαντήσεις που μας έδωσε η επαγγελματίας στον χώρο της εστίασης στα πλαίσια της συνέντευξης αυτής:

Είναι ο πελάτης ο οποίος μπαίνει στην πλατφόρμα του e-table και επιλέγει το εστιατόριο-μαγαζί που θέλει να κάνει την κράτηση. Λέει το πόσα άτομα θα έρθουν στο εστιατόριο να φάνε, και από όσο ξέρω τους δίνει και κάποια loyalty δηλ. εκπτώσεις, πόντους κτλ.. Πιο συγκεκριμένα κάποιους πόντους ανάλογα με το πόσες φορές έχουν κλείσει το μαγαζί μέσα από το e-table η πόσες φορές έχει επισκεφτεί το κατάστημα μέσα στην πλατφόρμα δεν είναι και σίγουρο. Κλείνει το τραπέζι και μας ενημερώνει το e-table ότι την τάδε μέρα και τάδε ώρα θα έρθει ο 'Φίλιππος' με άλλα 4 άτομα.

1. Πως ενημερώνεστε για την κράτηση;

Μας έρχεται email, μήνυμα στο κινητό και τηλεφωνικά πολλές φορές. Είναι πολύ οργανωμένοι σε αυτό. Στα στέλνουν από παντού για να σιγουρευτούν πως έχεις λάβει την κράτηση.

2. Πως ενημερώνετε το etable για την διαθεσιμότητα και τις εκπτώσεις;

Από κει και πέρα εγώ σαν μαγαζί έχω συνεννοηθεί με το e-table και για κάποιες εκπτώσεις. Δηλαδή. Υπάρχουν διάφορες ζώνες. Δηλαδή 5-8,8-10 το απόγευμα. Οι κρατήσεις τους χωρίζονται σε ζώνες. Τους λέω εγώ τις ώρες που λειτουργώ. Εγώ τις καθημερινές δουλεύω το απόγευμα. Οπότε από τις 5-8 είναι μια ζώνη που μπορώ να δουλέψω και αποφασίζω και πόσες κρατήσεις μπορώ να έχω. Δεν είναι ελεύθερο. Μπορώ να τους πω να μου στείλετε 5 κρατήσεις 8, 10 δεν είναι στάνταρ. Επιλέγω εγώ το πόσες κρατήσεις θέλω να πάρω από το e-table. Επιλέγω τι ποσοστό έκπτωσης θέλω, μπορώ να βάλω 10%, 15%, 25%. Οι εκπτώσεις είναι για να προσελκύσεις τον πελάτη για να έρθει. Χάνω εγώ το ποσό αυτό αλλά είναι ένα κίνητρο για τις καθημερινές, για να έρθει κάποιος να φάει.

3. Επωμίζεται το e-table αυτές τις εκπτώσεις;

Όχι δεν επωμίζεται τις εκπτώσεις αυτές το e-table. Αυτό που επωμίζεται είναι οι πόντοι που συλλέγει ο πελάτης, μάλλον κατά πόσες φορές τους έχει καλέσει ή κατά πόσες φορές έχουν κλείσει τραπέζι μέσα από το e-table. Του βγάζουν κάποια έκπτωση που μπορεί να είναι 25€, 10€ ανάλογα.

4. Τις ζώνες τις καθορίζετε τηλεφωνικά ή μέσα από την πλατφόρμα;

Όχι τηλεφωνικά. Με παίρνουν τηλεφώνω και με ρωτάνε ας πούμε 'Πως θέλετε να δουλέψετε για το καλοκαίρι?'. 'Πως θέλετε να δουλέψετε για τα Χριστούγεννα?' 'Πως θέλετε να δουλέψετε για το Πάσχα?'

Πάντα έρχονται σε μια επικοινωνία και με ρωτάνε αν έχω να προβάλλω και κάτι το οποίο θα είναι δελεαστικό στον πελάτη κτλ.

5. Εσείς ως καταστηματούχος υπάρχει κάποια διαχείριση μέσα από την πλατφόρμα;

Εγώ δεν ασχολούμαι καθόλου με την πλατφόρμα. Εμένα όταν μου στέλνουν τις κρατήσεις, ότι ο κύριος Παπαδόπουλος έχει κάνει κράτηση, για την τάδε μέρα, τάδε ώρα τόσα άτομα. Εάν από αυτά τα άτομα, εγώ πληρώνω 2€ για το κάθε άτομο.

6. Τι γίνεται σε περίπτωση ακύρωσης;

Εάν δεν έρθουν, δηλαδή η κράτηση είναι για 5 άτομα και όχι για 4, θα τους πάρω τηλεφώνω και θα τους πω ότι η κράτηση στο όνομα Παπαδόπουλος δεν ήρθαν 5 άτομα ήρθαν 4, οπότε θα με χρεώσουν για 4 άτομα. Αυτό γίνεται τηλεφωνικά. Μετά μου στέλνουν το τιμολόγιο, όταν είναι για να πληρωθούνε το οποίο γίνεται μηνιαία. Μου στέλνουν ας πούμε το τάδε όνομα, τόσα άτομα κτλ. Όλο το στόρι όπως έχει γίνει. Εγώ αντίστοιχα βλέπω από τις κρατήσεις μου ότι ο τάδε έχει έρθει.

7. Τι γίνεται σε περίπτωση ακύρωσης;

Εάν κάποιος ακυρώσει, μου στέλνουν πάλι μήνυμα, ότι η κράτηση του κυρίου Παπαδόπουλου έχει ακυρωθεί. Το λειτουργούν σωστά.

8. Θα πληρώνετε για την υπηρεσία τις καθημερινές όπου υπάρχει μικρότερη πληρότητα;

Εάν μου έστελνε τραπέζια φυσικά και θα την ξαναπλήρωνα. Σήμερα είχα βράφτιση, που ήταν κλεισμένο όλο το μαγαζί. Εγώ ενημερώνω το e-table ότι την τάδε μέρα μην στείλετε κρατήσεις. Έχω κλεισμένο το μαγαζί.'

Έχετε ενημερώσει το e-table ότι έχετε 10 τραπέζια και αν είναι και τα 10 κρατημένα θα τους ενημερώσω μην μου στείλετε. Σε περίπτωση που το ξεχάσω να τους ενημερώσω και μου στείλουν κράτηση θα τους πάρω αμέσως τηλέφωνο και να τους ενημερώσω πως η κράτηση πρέπει να ακυρωθεί γιατί δεν έχω τραπέζι να τους εξυπηρετήσω.

9. Κρατάει το e-table κάποια διαθεσιμότητα ή το ενημερώνετε εσείς;

Εγώ ενημερώνω το e-table για την διαθεσιμότητα μου. Για παράδειγμα από την 1 μέχρι τις 6 μην μου στείλεις πελάτη γιατί δεν θα μπορώ να το εξυπηρετήσω.

10. Στην διάρκεια ενός μήνα θα λέγατε πως είναι παραγωγικό το e-table, σας στέλνει κρατήσεις;

Ναι, μου στέλνει κρατήσεις. Δεν ξέρω αν έχει κάποιο τρόπο, κάποιο κίνητρο για τους πελάτες στο e-table. Το κίνητρο προφανώς είναι οι εκπτώσεις που δίνει στους πελάτες. Αυτό πρέπει να είναι. Η αλήθεια είναι ότι μου στέλνει αρκετούς πελάτες. Έχω και το e-restaurant που δεν έχει τόσο κινητικότητα. Δηλαδή το έχουμε ξεκινήσει κάτι μήνες τώρα, ένα χρόνο περίπου και να μου έχει στείλει 5 κρατήσεις. Το e-table μπορεί να μου στείλει και 5 κρατήσεις την ημέρα.

11. Μαζί με το τιμολόγιο που σας στέλνει κάθε μήνα σας στέλνει και κάποια στατιστικά στοιχεία για να σας βοηθήσουν να αυξήσετε τις κρατήσεις σας;

Όχι, δεν στέλνει κάτι τέτοιο.

12. Το e-table σας έχει βοηθήσει περισσότερο τις μέρες με χαμηλή η υψηλή πληρότητα;

Τις μέρες και ώρες που δεν έχω πληρότητα. Εγώ τις καθημερινές ανοίγω συνήθως απόγευμα οπότε έχω μία ζώνη ώρας. Μου στέλνει τις καθημερινές που δεν έχω δουλειά γιατί ο κόσμος βγαίνει περισσότερο τα ΣΚ. Αλλά θα στείλει και κάποια τραπέζια τα ΣΚ που έτσι και αλλιώς θα έχω πληρότητα. Δεν τα ακυρώνω, παρόλο που θα επωμιστώ την έκπτωση δεν το ακυρώνω.

13. Πρέπει να αποδεχτείτε την κράτηση όταν γίνεται?

Από την στιγμή που δεν τους παίρνω πίσω για να τους πω πως υπάρχει κάποιο θέμα και δεν μπορώ να δεχτώ την κράτηση την αποδέχομαι.

14. Σας έχει τύχει να δείτε κράτηση και να μην έχετε ενημερωθεί?

Όχι δεν έχει γίνει. Είναι τόσοι οι τρόποι που ενημερώνεσαι που δεν γίνεται να το χάσεις Έχει γίνει από δική μου αμέλεια να μην το δω, αλλά εντάξει αφού έχουμε αρκετά τραπέζια δεν υπήρχε πρόβλημα.

15. Χρησιμοποιείτε πρόγραμμα rda's και αν ναι ποιο?

Ναι κανονικά, της sunsoft.

Εμείς αυτό που έχουμε στο μυαλό μας είναι να ορίζει ο καταστηματούχος ψηφιακά την διαθεσιμότητά του και η πλατφόρμα να συνδέεται με το πρόγραμμα των rda's ώστε να ενημερώνεται αυτόματα η διαθεσιμότητα μετά από μία κράτηση χωρίς να εμπλέκεται κάποιος ανθρώπινος παράγοντας.

Αυτό δεν είναι κακό που λες. Ας πούμε να φαίνεται απευθείας μέσα στο πρόγραμμα σαν ημερολόγιο, ότι αυτό το τραπέζι είναι κρατημένο για την τάδε ώρα.

Αυτό που παρατηρήσαμε είναι ότι η ενημέρωση της διαθεσιμότητας γίνεται αποκλειστικά τηλεφωνικά με το e-table.

Καλά επειδή και εγώ είμαι άσχετη με όλα αυτά. Εγώ, που έμαθα να κόβω μια απόδειξη ήταν άστο. Για εσάς φαίνεται παιχνιδάκι αλλά για εμένα φαίνονται όχι κινέζικα αλλά κάτι παραπάνω. Τα σιχαίνομαι και είμαι αρνητική στο να τα μάθω. Με εκνευρίζει, είμαι αρνητική με όλο αυτό. Εγώ θα έπρεπε να ασχοληθώ αλλά αμέσως με πιάνει φαγούρα. Εγώ θέλω τηλέφωνο να μιλάω με τον άλλον. Θέλω να ακούσω φωνή. Εγώ βέβαια είμαι και άλλης γενιάς, για αυτό ίσως. Τώρα όμως όλος ο κόσμος δουλεύει έτσι.

Η δική μας ιδέα θα ήταν να φαίνεται η διαθεσιμότητα ανά πάσα στιγμή και σε περίπτωση κράτησης να την αποδέχεται ο καταστηματάρχης εκείνη ακριβώς την στιγμή.

Αυτό γίνεται με το e-food. Όταν μου στέλνει παραγγελία το e-

food και μπορεί εγώ ένα προϊόν να μην το έχω. Βέβαια μπαίνεις στην πλατφόρμα και τικάρεις τι έχεις διαθέσιμο και τί όχι. Αλλά πες ότι εκείνη την ώρα δεν έχω διανομέα και δεν μπορώ να εξυπηρετήσω την παραγγελία. Αν την απορρίψω σε 20 δευτερόλεπτα έχει χτυπήσει τηλέφωνο και με ρωτάνε γιατί την απέρριψα και τους εξηγώ τον λόγο. Και στο e-table αν απορρίψω την κράτηση πιστεύω θα με έπαιρναν τηλέφωνο.

16. Έχετε διάρκεια παραμονής?

Όχι ο πελάτης κάθεται όσο θέλει, δεν θα είμαστε από πάνω να περιμένουμε να τελειώσει. Εξαρτάται από το κατάστημα. Δεν είμαστε της κατηγορίας Hilton, μεγάλη Βρετανία για να το έχουμε αυτό. Πολύ απλά και ταπεινά και λαϊκά.

17. Συνδέονται με κάποιο σύστημα κρατήσεων τα pda's?

Τα pda είναι καθαρά για την παραγγελία. Οι παραγγελίες θα φύγουν από τον pda για να έρθουν στον δικό μου υπολογιστή για να βγει η προσωρινή απόδειξη. Θα πάνε μέσα στην κουζίνα για να πάρουν την παραγγελία. Δεν συνδέονται με κάτι πέρα από αυτά.

18. Πως τα pda παρουσιάζουν τα τραπέζια?

Το pda υπάρχει η αρίθμηση των τραπεζιών. Έχει από το 10 μέχρι το 60. Στον χώρο μας μας βολεύει να μιλάμε με νούμερα πάμε στο 10,11,17 . Και μας φαίνεται ότι το 11 για παράδειγμα είναι ανοιχτό τραπέζι κτλ. κτλ.

19. Πως διακρίνετε τα τραπέζια σας σε κατηγορίες?

Τα τραπέζια τα χωρίζουμε σε κατηγορίες με βάση τα νούμερα, 41,43,45 έχουμε έξω και μέσα τα ζυγά.

20. Τα τραπέζια χωρίζονται σε κατηγορίες;

Ναι, με νούμερα όμως. Για παράδειγμα τα ζυγά μέσα, τα μονά έξω. Συγκεκριμένα νούμερα αφορούν συγκεκριμένες κατηγορίες τραπεζιών.

21. Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει κατηγορία τραπέζιού (π.χ. μέσα/έξω);

Ναι, στη διαδικασία της κράτησης μπορεί να το κάνει. Ο πελάτης προσδιορίζει αριθμό ατόμων και το κατάστημα επιλέγει το τραπέζι στο οποίο θα καθίσει. Ο πελάτης ενδεχομένως κατά την άφιξή του να αναγγείλει ότι επιθυμεί να καθίσει σε συγκεκριμένο τραπέζι, και το κατάστημα ικανοποιεί το αίτημα (εφόσον μπορεί να ικανοποιηθεί).

22. Έχετε τακτικούς πελάτες;

Ναι, δεν ζητάνε συγκεκριμένο τραπέζι, αλλά συνήθως προτιμούν έξω.

23. Όταν ο χώρος είναι κλειστός, επιτρέπεται το κάπνισμα;

Ο χώρος των καπνιστών χωρίζεται ανάλογα με την περίπτωση (για παράδειγμα τον χειμώνα όταν κλείνει η τέντα του εξωτερικού χώρου).

24. Έχετε διαφημίσεις σε Google, TripAdvisor? Σας έχει βοηθήσει;

Ναι και υπάρχουν πελάτες οι οποίοι έχουν μάθει το κατάστημα μέσω των διαφημίσεων. Έχει βοηθήσει περισσότερο στη προσέλκυση νέων πελατών.

25. Κατά μέσο όρο ποιες ηλικίες επισκέπτονται το μαγαζί σας;

Οι ηλικιακές ομάδες που επισκέπτονται το μαγαζί είναι πιο μεγάλες (35-70). Δεν έρχονται πιο νέοι, και με έχει προβληματίσει. Οι νέοι προτιμούν το Κοτέτσι (μεζεδοπωλείο) επειδή προτιμούν να πιούν παρά να φάνε. Μια μέση ηλικία είναι τα 40-50.

26. Οι άνθρωποι που έρχονται κάνουν περισσότερο συχνά κράτηση ή έρχονται εκείνη την ώρα; Πόσες μέρες πριν πραγματοποιούν κράτηση;

Το κατάστημα δουλεύει με κρατήσεις περισσότερο (τηλεφωνικές). Περίπου δύο μέρες πριν καλούν (ειδικά τις Κυριακές, πολλοί καλούν το πρωί της ίδιας μέρας). Το e-table μπορεί να μου στείλει για την επόμενη εβδομάδα, αλλά μπορεί να μου στείλει και τώρα για μισή ώρα μετά. Το e-table σε ρωτάει μέχρι πόση ώρα πριν μπορείτε να δεχθείτε κράτηση. Αν όμως έχουμε πληρότητα θα τους ενημερώσω ότι είμαστε πλήρεις.

27. Το e-table σας δίνει την δυνατότητα διαφήμισης ή προώθησης στα αποτελέσματα;

Όχι, δεν γνωρίζω αν το κάνει, δεν μου έχει ζητηθεί. Ωραίο θα ήταν να το κάνει. Θεωρώ το e-food, e-table είναι το πρώτο που θα σκεφτεί κάποιος άμα θέλει να φάει. Είμαι στη Wolt και στη Box, αλλά έχουμε ξεχάσει πως είναι αυτά. Θα ήταν πολύ ωραίο να με πάρει το e-table και να μας πει έχουμε 1000 πελάτες που έχουν κλείσει τραπέζια αυτό το χρόνο σε διάφορα μαγαζιά. Όπως κάνει το e-food. Αν θέλω να πληρώσω μια διαφήμιση, να κάνω το μαγαζί να φανεί στα πρώτα, μπορεί να δώσω αρκετά χρήματα στο e-food. Για 10 μέρες μπορεί να πληρώσω και 400€ και 700€. Αυτό θα ήταν ωραίο να το κάνει και το e-table, να τους παίρνει τηλέφωνο ή να τους στέλνει μήνυμα.

28. Θεωρείτε ότι θα ήταν ωφέλιμο για τον πελάτη να μπορούσατε να προτείνετε μέσω της εφαρμογής ένα έτοιμο μενού;

Σε όλα μπαίνουν πλέον οι κατάλογοι, για να έχουν μια εικόνα οι πελάτες τι ταυτότητα έχει το μαγαζί, τι θα φάνε, τι κουζίνα υπάρχει.

29. Συγκεκριμένα θα σας ενδιέφερε να προωθείται το selling-point του μαγαζιού στον κατάλογο;

Εκεί παίζουν πολύ μεγάλο ρόλο τα σχόλια των πελατών. Εμάς μας έχουν κάνει πάρα πολλά σχόλια σαν αξιολόγηση. Τι έφαγε ο καθένας και πως του φάνηκε.

30. Υπάρχει η δυνατότητα αξιολόγησης ενός συγκεκριμένου αντικειμένου στον κατάλογο;

Ναι, μπορεί να βάλει για οποιοδήποτε φαγητό βαθμό. Μπορεί να αξιολογήσει το service, το φαγητό, το περιβάλλον. Έχει το e-table διάφορα πεδία για να κάνεις την κριτική σου.

31. Μας είπατε προηγουμένως ότι υπάρχει το σύστημα που διασυνδέεται με τα rdas και το e-table. Ωστόσο μας αναφέρατε ότι προτιμάτε την τηλεφωνική επικοινωνία για τη διαχείριση των κρατήσεων. Θα σας εξυπηρετούσε να διασυνδέεται το σύστημα των rdas με την εφαρμογή διαχείρισης κρατήσεων, διατηρώντας το στοιχείο της τηλεφωνικής ενημέρωσης;

Δεν γνωρίζω σε ποιο τραπέζι θα βάλω τον πελάτη του e-table. Δεν νομίζω ότι είναι τόσο πολύ σημαντικό. Εξαρτάται από το πόσα άτομα είναι. Όλα τα μαγαζιά κοιτάνε να φτιάξουν τα τραπέζια (όταν έρχονται οι πελάτες). Δηλαδή αν έρθουν 4 άτομα και θέλουν να κάτσουν σε τραπέζι για 8, θα το σπάσω σε δύο τεσσάρια και θα φτιάξω αλλού ένα οκτάρι. Επομένως δεν θεωρώ ότι είναι χρήσιμο επειδή όλα τα τραπέζια αλλάζουν τη διαρρύθμιση. Ανάλογα με τις κρατήσεις που έχουμε, διαμορφώνουμε

και τα τραπέζια μας. Έχουμε μια στάνταρ διαρρύθμιση, αλλά από εκεί και πέρα μπορεί να αλλάξει.

32. Σχετικά με τη διαθεσιμότητα, θα προτιμούσατε να μπορείτε να προσδιορίσετε πόσα τραπέζια έχετε διαθέσιμα ή πόσα άτομα μπορείτε να εξυπηρετήσετε;

Η διαθεσιμότητα είναι καλύτερο να μετριέται σε τραπέζια. Αυτά τα διαμορφώνουμε όπως θέλουμε.

33. Πως θα σας φαινόταν να μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή 2-3 μήνες δωρεάν; Μετά από αυτή τη δοκιμαστική περίοδο, πόσο θα είσαстан διατεθειμένη να πληρώσετε ανά άτομο για αυτή την υπηρεσία; Αν την έκπτωση την επωμιζόταν η εφαρμογή αντί για το κατάστημά σας;

Ποιος δεν θέλει να χρησιμοποιήσει κάτι δωρεάν; Θεωρώ ότι είναι πολύ τα 5€/άτομο. Αυτή τη στιγμή πληρώνουμε 2€/άτομο και τις εκπτώσεις που κάνουμε (15%). Το χειμώνα που δεν είχε δουλειά, τις καθημερινές τις έβαζα και 25% έκπτωση. Τώρα και μετά που ο κόσμος βγαίνει το έχω κάνει στο 15%. Αλλά δεν θα μπορούσα να έχω και παραπάνω, είναι πολλά.

34. Η έκπτωση πως γίνεται; Στέλνετε στο e-table τον λογαριασμό;

Μου στέλνει το e-table ότι είναι X άτομα, είχατε την κράτηση για την τάδε του μηνός και βγαίνει Y€ η κράτηση. Το e-table δεν ξέρει τι λογαριασμό έχουν κάνει. Την έκπτωση την κάνω εδώ και μετά αν έχουν loyalty από το e-table, τους το αφαιρώ μετά (μπορεί να είναι Z€ μείον). Αυτά τα Z€ μου τα επιστρέφει το e-table, δεν φεύγουν από εμένα. Τα αφαιρώ από τον λογαριασμό του πελάτη, αλλά το e-table μου γράφει στο τιμολόγιο στο τέλος του μήνα ότι υπάρχει αυτή η επιστροφή.

35. Πως γίνεται η έκπτωση στο e-table

Μου στέλνει το e-table ότι πχ ο κύριος Παπαδόπουλος είναι 5 άτομα και είχαν την κράτηση για 22 του μηνός, Κυριακή, οπότε χρεωνόμαστε $2 \times 5 = 10$ ευρώ. Την έκπτωση από το e-table την κάνω εγώ εδώ, στον δικό τους λογαριασμό, έστω 100 ευρώ. $100 \times 0.15 = 85$, και από αυτά αφαιρώ 25 ευρώ για τα loyalty points που μπορεί να έχει ο πελάτης(επειδή είναι πολύ καλός πελάτης) από τον λογαριασμό. Τα 25 αυτά ευρώ μου επιστρέφονται από το e-table. Στο τιμολόγιο στο τέλος του μήνα, από την κανονική χρέωση αφαιρούνται τυχόν εκπτώσεις από loyalty points, μαζί με το όνομα του κάθε πελάτη. Μπορεί πχ να έχουν μαζευτεί 60 ευρώ από την χρέωση του 2€/άτομο, και από αυτά αφαιρώ το ποσό των πόντων και τους λέω ότι είναι να σας δώσω 35€

36. Έχετε κυρίως παρέες που κλείνουν από το e-table και όταν επιστρέφουν προτιμούν ξανά το e-table ή προτιμούν να πάρουν εσάς τηλέφωνο;

Συχνά χρησιμοποιούν την εφαρμογή, διότι έχουν αυτό το «τυράκι», δηλαδή τους πόντους. Να σου πω την αλήθεια δεν έχω τσεκάρει αν υπάρχουν παρέες που προτιμούν να πάρουν τηλέφωνο. Πιθανόν να υπάρχει, αλλά οι περισσότεροι προτιμούν την εφαρμογή. Όταν έχουν μάθει να κλείνουν έτσι, δεν το αλλάζουν.

37. Θα σας ενδιέφεραν τα στατιστικά στην διαδικασία της κράτησης ?

Ναι, θα ήταν καλό να ξέρω, θα ήταν ωραίο. Θα ήθελα να ξέρω ποιοι πελάτες έχουν επισκεφθεί ξανά και ξανά το μαγαζί μου.

38. Θα τους προσφέρατε εσείς κάτι όπως πχ έναν μεζέ αν προτιμήσουν εσάς μέσα από το etable?

Έτσι και αλλιώς προσφέρουμε γλυκό στο τέλος. Ο πελάτης πάντα θέλει κάτι για να μείνει ικανοποιημένος.

39. Θα αλλάζατε κάτι από etable? Μία υπηρεσία που θα θέλατε να έχετε και δεν σας την παρέχουν, ή κάτι το οποίο πιστεύετε πως δεν χρειάζεται?

Δεν βρίσκω κάτι που μου λείπει, πέρα από τα στατιστικά που είπαμε προηγουμένως.

40. Θα το προτείνατε σε κάποιον άλλον επαγγελματία?

Φυσικά, αφού δουλεύει και μου φέρνει πελατεία. Τα μαγαζιά της εστίασης δουλεύουν 3/7 μέρες της εβδομάδας. Τις υπόλοιπες πρέπει να κάνεις κάτι, να βρεις τρόπους να προσελκύσεις κόσμο, όχι για να γεμίσεις, αλλά να λειτουργήσεις διότι οι ανάγκες είναι καθημερινές, πληρώνεις τους ανθρώπους σου για όλη την εβδομάδα.

41. Θα διακόπτατε την συνεργασία σας με κάποια εφαρμογή αν δεν σας έφερνε κόσμο?

Το έχω σκεφτεί και αυτό. Δεν δημιουργεί κάποιο πρόβλημα και η χρέωση δεν είναι σημαντική.

42. Δεν υπάρχει κάποιο πάγιο δηλαδή;

Όχι όχι, η χρέωση γίνεται ανά κεφαλή.

43. Αν μια πλατφόρμα σας παρείχε μια εξτρά υπηρεσία με μία πάγια χρέωση, πχ 4-5 ευρώ τον μήνα σας δίνουμε τα στατιστικά ή ένα ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης θα σας ενδιέφερε?

Προσπαθώ να σκεφτώ σε τι θα με εξυπηρετούσε αυτό.

Θα αυτοματοποιούσε την διαδικασία της κράτησης, δίνοντας αριθμό τραπέζιού στην κάθε κράτηση, το όνομα της κράτησης στο pda

Είναι πολλές οι παρέες που μου ζητούν να κάτσουν σε συγκεκριμένο τραπέζι μόλις έρθουν στο μαγαζί, για διάφορους λόγους. Νομίζω πως το αυτοματοποιημένο είναι περιοριστικό. Χρειάζεται αρκετές φορές να γίνονται αλλαγές εκείνη την ώρα.

το πρόγραμμα αυτό ενσωματώνει αυτήν την λειτουργία

Εμείς τουλάχιστον εδώ δεν λειτουργούμε με τα τραπέζια κλεισμένα για μέρες πριν.

Ανά πάσα στιγμή μπορεί να χρειαστεί να γίνουν αλλαγές στα τραπέζια.

43. το πρόγραμμα που χρησιμοποιείτε τώρα με τα pda, το γνωρίζετε μόνο εσείς ή μπορούν να το χειριστούν και οι σερβιτόροι στην περίπτωση που εσείς λείπετε?

Χρησιμοποιούμε το pda μονάχα για παραγγελίες. Χρησιμοποιούμε το αμβροσία της sunsoft.

ακολουθεί επίδειξη των συστημάτων του εστιατορίου, και της διαδικασίας κρατήσεων. Αναφέρονται συνοπτικά τα βήματα

1. Μετά από τηλέφωνο για κράτηση σημειώνονται σε ατζέντα όνομα, άτομα, αριθμό τραπέζιού

2. Με το e-table ακολουθείται παρόμοια διαδικασία, με την διαφορά ότι μπορούν να παραδοθούν και σχόλια

Το σύστημα του e-table είναι απλό και λιτό. Περιέχονται τραπέζια, ιστορικό κρατήσεων, αξιολογήσεις, σχόλια από την πελατεία. Απλός σχεδιασμός, αξιολόγηση με αστέρια σε 3 κατηγορίες όπως περιβάλλον εξυπηρέτηση φαγητό.

«Παράγονται» στατιστικά ανάλογα με την ταξινόμηση των αξιολογήσεων, αλλά όχι σε νούμερα.

Η Συμβουλή του καταστηματούχου ήταν ότι ο κλάδος πάσχει από έλλειψη προσωπικού, όπως σέρβις, μάγειρας, διανομέας. Θα ήταν χρήσιμη μια εφαρμογή εύρεσης προσωπικού, αλλά υπάρχει πρόβλημα με την αξιολόγηση του προσωπικού και την νοοτροπία(πχ ο θεσμός της «σεζόν») .