План проведения интервью с клиентом

1. Представление заведения, рассказ о идеи и то, что есть на данный момент.
2. Установление контакта - предложить кофе/чай, предложить попробовать что-то из меню, если посетитель в первый раз, звуковое сопровождение.
3. Оценка существующей ситуации с обслуживанием, цели посещения заведения, работой кейтеринга, рекламой. Узнать пожелания клиента.
4. Подведение итогов с пожеланиями клиента, обговорить дальнейшую обратную связь.

**Клиент**

1. Вы были у нас в ресторане? (Да)
2. Еда вам понравилась в плане? (Да, цена приемлема + наличие веган блюд)
3. Как часто вы у нас бывает? (Это второй раз)
4. Почему вы решили посетить наше заведение снова? (Вкусно)
5. Что вы хотели бы изменить в нашем ресторане? (Долгое ожидание блюд, есть желание видеть пред заказ)
6. Как вам качество обслуживание персонала? (Долго ждала оплаты, непонятная система чаевых)
7. Пользовались вы кейтерингом? (Не нашла информации, хотелось бы по подробнее узнать об этом)
8. Вы посещаете наше заведение по причине обеда? (Да)
9. Откуда вы узнали о нашем заведении? (Увидела вывеску, нету никакой рекламы, отсутствие в 2гис)
10. Можно ли в будущем к вам обратиться в будущем? (Да, не чаще 1 раза в неделю)

План проведения интервью с директором

1. Описание идеи сайта - проектируемые выгоды и удобства для клиента.
2. Установление контакта - предложить кофе/чай, узнать предпочтения - обстановка и интерьер, кухня/меню, любимые блюда/напитки, звуковое сопровождение.
3. Оценка существующей ситуации с обслуживанием, заказами, кухней, рекламой, системой скидок, временем учета рабочего времени, бухгалтерии, работа с кейтерингом, пропускной способности.
4. Оценка других веб-сайтов клиентом, удобство пользованием, механизмами оплаты, в самом механизме предзаказов и брони. Оценка системы учета персонала (данные сотрудника, рабочее время). Оценка работы кейтеринга и внедрение ее на сайт.
5. Подведение итогов с пожеланиями клиента.

**Директор**

Предлагаем сделать реферальную программу приведи друга и получи -20% на бизнес ланч. Скидка на заказ в честь дня рождения. Также предлагаем сделать скидочную систему карт по рангам, чем посетитель больше покупает, тем больше скидка.

Предлагаем реализовать предзаказ блюда и бронь на сайте. Система предзаказов поможет ускорить обслуживание клиентов. Также можно отдавать заказы с собой и на вынос.

По меню можем сделать бизнес ланч, для большего потока клиентов.

На сайте сделать разные типы учетных записей для сотрудников и клиентов. Для учета данных и рабочего времени сотрудника и персональных скидок и прдложений для клиента. Также с помощью этой системы упорядочится бухгалтерия.

Добавить подробное описание кейтеринга на сайт. Заказ услуги с сайта, предложение меню и описание всех предоставляемых услуг с ценой. Предложение места проведение и оформление мероприятия. Добавить связь с менеджером.

Нанять блогеров, которые будут продвигать наш ресторан. Добавление организации в приложениях карт, добавление фотографий ресторана, меню и график работы. Также, можно заказать рекламу на популярны платформах.