



**Overtref de
verwachtingen
van je gasten
met deze 6 tips!**

**ROESTIG
BLOND.**

Zes praktische tips.

Als horecaondernemer weet je als geen ander hoe belangrijk het is om je gasten tevreden te stellen. Maar wat als je verder gaat dan alleen tevredenheid en er keer op keer in slaagt om de verwachtingen van je gasten te overtreffen?

Inmiddels hebben wij, Eric en Denise, een schat aan kennis en ervaring opgebouwd als het gaat om het ontwikkelen van een sterke strategie, positionering en imago rondom je merk. We hechten enorm veel waarde aan het delen van onze kennis en inzichten en we doen natuurlijk niets liever dan jou helpen bij het opzetten van een succesvol (horeca)merk.

Ontdek hoe je als horecaondernemer de verwachtingen van je gasten kunt overtreffen waarmee je een blijvende indruk maakt. We hebben het hier over het creëren van een sterke merkidentiteit tot het prikkelen van alle zintuigen en het geven van kleine extra's die je gasten kunnen delen. Met deze praktische tips en inzichten kun je direct aan de slag om je gasten een onvergetelijke ervaring te bieden.

Of je nu een restaurant, bar of café hebt, met deze zes tips kun je direct aan de slag om te bouwen aan een herkenbaar, aantrekkelijk en gastvrij merk. Met als resultaat een hoogwaardig, consistent imago waar alles klopt. Dat ervaar jij, dat ervaart je personeel en dat ervaren je klanten.

Smakelijk lezen!

Cheers, Denise & Eric

**ROESTIG
BLOND.**



1. Bouw aan een krachtige merkidentiteit.

Een krachtige merkidentiteit is cruciaal voor het succes van een horecazaak of winkel. Het geeft je bedrijf niet alleen een herkenbare uitstraling, het zorgt er ook voor dat je de aandacht van je ideale klanten trekt en vast kunt houden. Maar hoe creëer je een krachtige merkidentiteit voor jouw horecazaak?

Het begint allemaal met een duidelijke positionering. Dit betekent dat je moet ontdekken wat jouw zaak uniek maakt en hoe je deze eigenschappen goed kunt benutten en communiceren naar buiten toe. Denk bijvoorbeeld aan de unieke kruiden die je gebruikt, de gezellige sfeer die je creëert of de adembenemende locatie van je zaak.

Wat is jouw kers op de taart?



A close-up photograph of a hand placing a fresh blueberry onto a cake. The cake is decorated with several other blueberries and a small sprig of dried flowers. It sits on a white pedestal. The background is a soft, out-of-focus light grey.

2. Voer de look & feel overall perfect in door.

Het visuele aspect van je zaak bepaalt voor een groot deel de sfeer. Zorg ervoor dat de look & feel past bij je positionering en consistent wordt doorgevoerd tot in detail. Van het interieur en de menukaarten tot aan je social media en website.

Ontwikkel een sterke tone-of-voice. Dit wordt namelijk weleens vergeten. Hiermee bepaal je de manier waarop je communiceert met je gasten en volgers, zowel online als offline. Denk aan een informele en gezellige toon voor een lunchroom of juist een professionele en elegante toon voor een fine-dining restaurant.

Met een goed doordacht brandboek bewaak je niet alleen je merkidentiteit, het is ook een heel handig middel om de interieurarchitect, stylist, vormgever, websitebouwer, het social media bureau, leverancier en je personeel volledig mee te nemen in de look & feel en de merkessentie van je zaak.

Zo creëer je een samenhangend geheel dat de uitstraling de uitstraling van je zaak versterkt en de totaalbeleving van je gasten vergroot.

A chef in a white shirt is sifting flour through a metal sieve into a large white bowl. The flour is captured mid-air, creating a soft, ethereal cloud. The background is dark, making the white flour and shirt stand out. The chef's hands are visible, holding the sieve and the bowl.

3. Ga voor de overtreffende trap.

Het is belangrijk dat de (online) kanalen die je gebruik de juiste verwachtingen scheppen. Als jij gelikte plaatjes op social media deelt maar in de zaak ziet alles er rommelig uit, dan gaat dit ten koste van de beleving. Nog beter is het om jouw klanten of gasten een beleving te geven die boven verwachting is.

De overtreffende trap gaat niet alleen over de kwaliteit van het eten of de service die je biedt. Het gaat juist over het creëren van een onvergetelijke ervaring. Vanaf het moment dat je gasten de zaak binnenstappen tot het moment dat ze weer vertrekken. Elke stap zou een beleving kunnen geven die ze niet snel zullen vergeten.

Ten slotte gaat het om de details. Het zijn de kleine dingen die het verschil maken. Van de sfeervolle verlichting tot aan de muziek en de decoratie, elk detail moet zorgvuldig worden overwogen om de perfecte sfeer te creëren en jouw gasten onder te dompelen in een totaalbeleving.



4. Prikkel alle zintuigen.

Hoe ruikt jouw zaak als je binnenkomt? Welke muziek staat er op? Hoe worden je gasten aangesproken? En waar gaat de aandacht als eerst naartoe? Denk na over alle zintuigen en zorg ervoor dat jij hier perfect op inspeelt.

Het zit 'm in de achtergrondmuziek die de gasten in de juiste stemming brengt, de warme verlichting die een gezellige en ontspannen sfeer creëert. Het is de ervaring van een zachte stoel, een stijlvol opgemaakt tafelkleed of een mooi servet dat zorgt voor een extra comfortabel gevoel.

Met de perfecte balans tussen de verschillende elementen en de aandacht voor elk detail creëer je een onvergetelijke ervaring voor je gasten die ze nog lang bij zal blijven.

5. Geef iets negatiefs altijd een positieve draai.

Helaas kun je het niet altijd iedereen naar de zin maken. Zeker niet als het gaat om beleving. Merk je dat het toch niet helemaal naar wens is? Probeer hier een oplossing voor te vinden of adviseer desnoods een andere zaak die wellicht wel aan zijn of haar wensen voldoet. Zorg er altijd voor dat iemand met een positief gevoel de winkel verlaat, ongeacht je hebt kunnen helpen of niet.

De manier waarop je met vervelende situaties omgaat, kan het verschil maken tussen het verliezen van een klant of het omzetten van een negatieve ervaring in een positieve. Neem dit altijd serieus en reageer begripvol. Een gratis drankje of korting op de rekening kan ervoor zorgen dat de klant zich gewaardeerd voelt.

Kortom, door snel en empathisch te reageren, een oplossingsgerichte houding aan te nemen, eerlijk te communiceren en een kleine geste aan te bieden, kun je van een negatieve ervaring een positieve maken en de relatie met de gast versterken.



6. Laat je gasten enthousiast over je praten.

Breng je merk tot leven via te gekke merchandise of bedenk een leuke gimmick of actie. De Instagram wall is een heel populaire onder de horeca, maar wil je hier nog mee opvallen dan moet je écht out of the box denken. Denk aan iets als; De gast met de gouden lepel krijgt zijn diner van het huis!

Je kunt ook een opvallende verpakking voor je gerechten of drankjes gebruiken. Hiermee val je op en kunnen gasten het als een extraatje ervaren. Dit kan bijvoorbeeld een bijzondere glazen beker of een mooi vormgegeven papieren zakje zijn.

Schrijf een een briefje waarin jij je gasten bedankt voor hun bezoek en hen uitnodigt om terug te komen. Dit kan hen aansporen om anderen aan te bevelen om ook jouw zaak te bezoeken.

Of wees nog origineler door de naam van je klanten verkeerd op hun koffie to go beker te schrijven. Zeker weten dat zij dit met hun vrienden gaan delen. Hmmm... of hebben we dit eerder gezien?

Hoe dan ook, door creatief te zijn en iets te bieden wat gasten niet snel zullen vergeten, kun je ervoor zorgen dat ze over jouw horecazaak gaan praten en anderen inspireren om ook een bezoek te brengen.





**We hopen dat
deze tips en
inzichten je
inspireren om
je gasten elke
dag opnieuw
te verrassen
en te verbazen.**

Voor een blijvende indruk gaat het niet alleen om het ontwerpen van een mooi logo en het hebben van een goede website. Het gaat om het ontwikkelen van een unieke positie in de markt en de emotionele connectie met je klanten.

Wil je kennismaken of persoonlijk advies?

Neem contact op met Eric
via 06 25 27 98 61

**ROESTIG
BLOND.**