Code in cassa addio e un’app per la salute dell’azienda

20230215122419ipraticohead-0c849326

“La cena era ottima, locale curato, personale gentile, ma abbiamo dovuto aspettare troppo tempo per pagare il conto!”. Quando questo ricordo è ciò che resta dell’esperienza in un buon ristorante o in un locale, allora è meglio correre ai ripari e rivedere l’organizzazione per andare incontro alle aspettative dei clienti. Per un cliente che lascia una **cattiva recensione** quanti clienti non torneranno più in un locale dove hanno dovuto attendere troppo tempo per ordinare, aspettare il conto al tavolo o peggio mettersi in coda alla cassa per pagare?

“Il pagamento è uno dei momenti più delicati dell’esperienza nel fuori casa. Per gestirlo in maniera efficiente ci sono due temi su cui lavorare: l’aspetto tecnologico legato alla sicurezza e quello esperienziale che si offre al cliente nell’utilizzo della tecnologia”, afferma **Domenico Palmisani**, Founder e CEO di **iPratico**.

Quale supporto offre iPratico ai pubblici esercenti per gestire il momento del pagamento in maniera efficiente?
"Le nostre soluzioni di pagamento sono multicanali, cioè vanno incontro a tutte le situazioni di pagamento in cui il cliente si può trovare: dal delivery, al take away, al consumo al tavolo. I vantaggi sono sia a favore del cliente, che ha la massima comodità nella fruizione del servizio e non è costretto a fastidiose attese al tavolo o file alla cassa, sia per il ristoratore o il gestore del locale che ottimizza il lavoro. Il personale non deve più stampare nulla di cartaceo per scontrini e fatture e, nei momenti di punta, riesce ad avere una maggiore rotazione dei tavoli aumentando gli incassi.

*Questa soluzione di pagamento, **iPratico Pay**, l’abbiamo sviluppata con il nostro partner tecnologico Epson, il primo ad omologare con l’Agenzia delle Entrate italiana lo scontrino digitale e con WorldLine, leader europeo dei servizi di pagamento, per fornire i più alti standard di sicurezza sulle transazioni con moneta elettronica".*

Come funziona iPratico Pay?
"Si declina in diverse funzionalità. Per pagare il conto direttamente dal tavolo, senza andare alla cassa, il cliente deve semplicemente inquadrare il QR Code presente sul suo tavolo con lo smartphone, visualizzerà così il suo conto, potrà controllarlo e pagarlo con un semplice click ricevendo direttamente lo scontrino fiscale digitale o la fattura elettronica. Per i bar e chioschi che gestiscono take away e pause pranzo veloci, ordini e pagamenti possono essere effettuati in autonomia da Kiosk interattivi.

Nei momenti di punta però anche ai totem si creano le file, quindi per risolvere questo problema abbiamo presentato una nuova soluzione: inquadrando con il telefono un QR Code esposto all'ingresso, o posizionato su apposite grafiche all'interno del locale il cliente può ordinare e pagare direttamente dal proprio cellulare. Anche la principale catena di hamburgerie in Italia, che per prima aveva installato i totem, oggi fa pubblicità in tv per mostrare di aver adottato questa nuova modalità sostitutiva e più efficiente.

Se si ha un elevato numero di clienti affezionati al pagamento in contanti ci sono le casse automatiche. O ancora si possono dotare i camerieri dei nostri TeD, eleganti e comodi terminali portatili capaci di raccogliere le ordinazioni dai tavoli, ricevere ogni forma di pagamento e chiudere i conti con scontrini e fatture elettroniche Tutto in Uno".

Queste soluzioni sono tutte già disponibili? In termini di efficientamento che percentuale di incremento di fatturato consentono?*iPratico Pay è già disponibile in tutte le sue funzionalità. Per quanto riguarda la quantificazione dell'efficientamento dipende dalla soluzione adottata, per esempio con le soluzioni che permettono di pagare al tavolo si ha un incremento del fatturato nei momenti di punta del 15-18%. Se un gestore invece automatizza anche l'ordine con il QR Code al tavolo o con il totem l'incremento di fatturato aumenta anche di più del 22%.*

Al Sigep avete presentato anche una soluzione motivazionale, di cosa si tratta?
Abbiamo ideato l'applicazione per la salute dell'azienda che, come un'App di fitness, interviene mentre l'operatore lavora. L'abbiamo chiamata FitBiz. É possibile inserire degli obbiettivi personalizzati come scontrino medio, coperto medio o numero di diverse tipologie di piatti o bottiglie di vino ad esempio, per operatore o per ruolo.

A questo punto FitBiz monitorerà i risultati di ogni operatore in tempo reale confrontandoli anche con quelli dei colleghi ed invierà notifiche e suggerimenti per consentire ad ognuno di raggiungere le

proprie mete, indicandogli, ad esempio, il raggiungimento del numero di coperti della settimana precedente o suggerendo di proporre un dolce o un buon vino per incrementare il valore dello scontrino medio.
È uno strumento motivazionale che serve a mantenere sempre alto il grado di coinvolgimento di ogni dipendente al raggiungimento degli obiettivi aziendali in base al ruolo che ricopre, ma il più stimolato di tutti sarà proprio l'imprenditore o il restaurant manager che riceverà in tempo reale l'andamento dell'attività in linea con gli obbiettivi di break even giornalieri, settimanali e mensili.