ADVANCIT

RESTAURANTS / 01

De reservatiecheck

Pak je telefoon en doorloop je website alsof je voor het eerst een tafel wilt boeken. Test buiten je eigen wifi als dat kan.

Informatie zonder zoeken

[ ] Naam, adres, route en openingsuren zijn snel te vinden.

[ ] Afwijkende uren en sluitingsdagen zijn actueel.

[ ] Het menu is leesbaar zonder eindeloos zoomen.

[ ] Prijzen en relevante dieet- of allergie-informatie zijn actueel.

[ ] De sfeerbeelden passen bij de zaak van vandaag.

Van bezoek naar reservatie

[ ] De reserveerknop valt op en werkt op mobiel.

[ ] Het boekingsscherm past binnen het telefoonscherm.

[ ] Datum, gezelschap en beschikbaarheid zijn duidelijk.

[ ] Een bevestiging vertelt de gast wat de volgende stap is.

[ ] Verplaatsen of annuleren heeft een herkenbare route.

[ ] Groepen hebben een aparte aanvraagmogelijkheid.

Noteer je eerste verbetering

Waar moest je zoeken, zoomen, opnieuw typen of alsnog bellen? Verbeter die stap eerst. Laat daarna iemand die je website niet kent dezelfde route doorlopen.

Duidelijke gastcommunicatie

Stem deze teksten af op je eigen reservatiebeleid en systemen. Een aanvraag is pas bevestigd als de reservatie daadwerkelijk in je systeem staat.

Ontvangst van een groepsaanvraag

Dag [naam], bedankt voor je aanvraag voor [aantal] personen op [datum]. We bekijken de mogelijkheden en nemen contact op via [kanaal]. Je aanvraag is nog geen bevestigde reservatie. Wil je intussen [ontbrekende informatie] doorgeven?

Bevestigde reservatie

Dag [naam], je tafel voor [aantal] personen op [datum] om [uur] is bevestigd. Je vindt ons op [adres]. Iets wijzigen? Dat kan via [beheerlink / contactroute], volgens [annuleringsafspraken]. Tot dan, [restaurant].

Antwoord op een menuvraag

Ons actuele menu staat hier: [menulink]. Heb je een specifieke dieet- of allergievraag? Neem contact op via [kanaal], zodat ons team kan nakijken wat mogelijk is. We geven geen garanties op basis van onvolledige informatie.

Voorstel voor een groep opvolgen

Dag [naam], heb je het voorstel voor [datum / gelegenheid] kunnen bekijken? Laat gerust weten of er nog vragen zijn over menu, timing of praktische afspraken. We stemmen de volgende stap graag met je af.

Groepen met overzicht

Gebruik één checklist en één eigenaar per groepsaanvraag. Zo blijft de overdracht naar je zaal en keuken duidelijk.

[ ] Naam, e-mailadres en telefoonnummer van de contactpersoon.

[ ] Datum, gewenst uur en eventueel alternatief.

[ ] Verwacht aantal gasten en moment waarop dit definitief wordt.

[ ] Gelegenheid, gewenste formule en indicatief budget indien relevant.

[ ] Dieet- en allergievragen via een passende route naar je team.

[ ] Menu, drankformule en praktische afspraken bevestigd.

[ ] Eventueel voorschot en annuleringsvoorwaarden expliciet afgesproken.

[ ] Verantwoordelijke, laatste contact en volgende actie ingevuld.

[ ] Overdracht naar zaal en keuken op het afgesproken moment.

Kort opvolgoverzicht

Aanvraag	Volgende stap	Eigenaar / datum
[Groep / datum]	[Info vragen / voorstel / bevestigen]	[Naam / datum]
[Groep / datum]	[Info vragen / voorstel / bevestigen]	[Naam / datum]

Noteer alleen gegevens die je team nodig heeft. Beperk toegang tot informatie over individuele gasten.

Reviews en zichtbaarheid

Maak het eenvoudig om een eerlijke ervaring te delen. Koppel reviews aan de gastbeleving, niet aan druk om een bepaald aantal sterren te geven.

Reviewverzoek na een bezoek

Bedankt voor je bezoek aan [restaurant]. Wil je je ervaring delen? Dat kan via [reviewlink]. Je eerlijke feedback helpt ons en geeft andere gasten een beeld van de zaak. Graag tot een volgende keer.

Een praktische routine

- Gebruik één directe reviewlink en test die op je telefoon.
- Vraag consequent aan relevante gasten, niet alleen aan wie al positief reageerde.
- Kijk op een vast moment naar nieuwe reacties en beantwoord ze persoonlijk.
- Bespreek terugkerende opmerkingen met je team.
- Zet foto en video van gerechten, sfeer en seizoensaanbod gericht in op website en socials.

Wat volg je op?

Vergelijk reservaties over duidelijke, vergelijkbare periodes. Noteer wijzigingen in openingsuren, promoties of capaciteit. Kijk ook naar terugkerende telefoontjes en de opvolging van groepen. Schrijf verbeteringen toe aan wat je echt kunt onderbouwen.

Beloof geen aantallen reservaties of vijfsterrenreviews. Ervaringen blijven vrijwillig en eerlijk.