

이젠 고객~
'머무름'에 주목할 때



테이크아웃이 아니시라고요? 그러면 이 페이지를 들고 테이블 위에 올려 놓아 주세요. 직접 서빙해 드리도록 하겠습니다.

레이블링서비스

롯데백화점 본점, 월드점, 인천점 등에서 '푸드에비뉴'로 명명하여 푸드코드를 새롭게 리뉴얼 오픈과 동시 '직원이 직접 음식을 가져다 주는 서비스'로 테이블링서비스를 도입하면서 30%이상의 매출 실적을 보이고 있는 고객가치 주목 서비스입니다.

기다림

'음료가 언제 나올까?' 하는 노심초사는 버리고 느긋하게.

편의성

페이지(벨)만 테이블 위에 올려 놓으면 기다림 없이 주문한 음료를 맛 볼 수 있어요.

귀한대접

직접 픽업해야 하는 번잡스러움을 버림과 동시 보다 고급화 전략을 고객에게 어필할 수 있어요.

운영효율

웨이팅하는 고객을 의식해서 허겁지겁 음료를 제조하지 마세요. 느긋하게 고객과 소통만 해 주세요.



동선체크



1. 직접수령

음료를 주문하신 고객님께 페이지를 드리고 편안하게 자리의 착석을 권유합니다.



2. 수령후엔

테이블 NFC 태그 위에 페이지를 올려두기만 하면 끝~ (진동이 울리고 픽업하러 가는게 아님)



3. 맞교환

서빙이 된 음료를 전달받은 후에는 직원이 페이지를 수거해 갑니다.

에필로그

테이블링 서비스를 처음으로 도입한 롯데백화점의 화두는 <프리미엄>이었습니다. 전체적으로 객단가를 올리면서 고객에게 퀄리티 높은 서비스를 제공하고 '귀한 대접 받는 기분'을 고객에게 선사하기 위한 것으로 테이블링서비스 도입 후 현재 매출 상승은 물론 고객의 높은 호응도를 이끌어 내고 있습니다. 경쟁업체와의 차별화는 작은 디테일에서 차이가 나고 있는 것이 현실이며, '작은 번거로움조차 불편해 하는 세태'를 반영 고객 가치에 주목하고 보다 효율적으로 매장을 운영해 보면 어떨까 하는 작은 바람으로 제안서를 올려 보냅니다.

큐필드 조성우 올림.