



EEN GROOT TERRAS, EEN GROTE UITDAGING?

Op zoek naar een plek op een zonnig terras om te genieten van de eerste lente zon, blij met een tafel waar je je ellebogen niet eens op durft te zetten en waar je eerst de koffiekopjes en volle asbak volgepropt met vuile servetten opzij moet schuiven. En dan begint de strijd om aandacht van het personeel dat het drukker heeft met elkaar dan met de gast. Na 10 minuten lukt het om het drankje te bestellen. Genietend van de zon gaan er vrijwel ongemerkt weer 10 minuten voorbij. Er lopen tengere meisjes met overvolle plateaus rond (of is het er één en loopt ze al vijf minuten met dezelfde drankjes rond omdat ze geen idee heeft waar ze heen moet?) maar geen ervan maakt aanstalten richting ons tafeltje te komen. Resultaat: lauw bier zonder schuimkraag en de rosé is geserveerd bij de burens.

Waarom is het zo moeilijk om een groot terras gemanaged te krijgen? Cafés behalen in een topweek in het hoogseizoen gemiddeld een omzet van circa €15.000 uit hun terras. Ondanks dit blijkt uit analyse dat veel uitbaters omzet op het terras laten liggen. Bediening vraagt vrijwel nooit of de gast een tweede drankje wil bestellen. Actieve verkoop kan op een eenvoudige manier de omzet verhogen.

Om goed te scoren bij de gast zijn niet alleen de verzorging van het terras en de kwaliteit van de bestelling van belang. Vriendelijke bediening en snelle service zijn aspecten waar de gast veel waarde aan hecht. Het terras waar wij wilden genieten van de eerste lentedag scoort duidelijk niet hoog op het gebied van gasttevredenheid.

Inmiddels zakt de zon achter de huizen en verlaten wij het terras waar de koffiekopjes en volle asbak nog gezellig op het tafeltje staan...

Puck Wilbers
Jr. Adviseur HTC Advies
P.Wilbers@htcadvies.nl

