



Voorbeeldverslag

Mystery Visit

Mystery Onderzoek

Naam

Voorbeeldverslag



building hospitality

Totaaloverzicht

Mystery Onderzoek
Mystery Visit
Naam

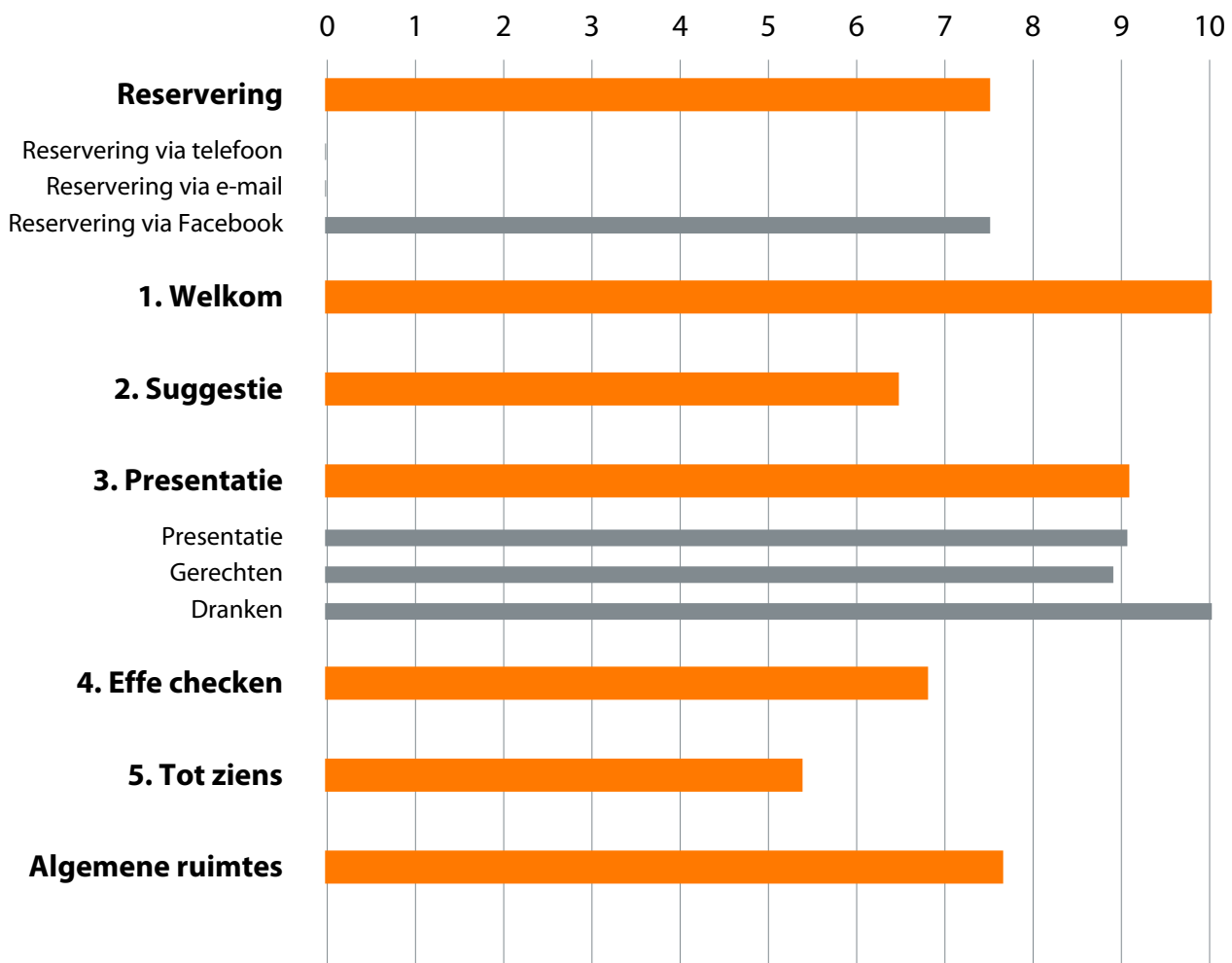
Maximaal te behalen score 153
Behaalde score 117
Totaal rapportcijfer 7,6
- Product 8,0
- Gedrag 7,5
- Omgeving 7,1

Totaaloverzicht: cijfer per onderdeel

Onderdeel	Max.	Score	Cijfer
Reservering	8	6	7,5
Reservering via telefoon	0	0	—
Reservering via e-mail	0	0	—
Reservering via Facebook	8	6	7,5
1. Welkom	17	17	10
2. Suggestie	17	11	6,5
3. Presentatie	43	39	9,1
Presentatie	21	19	9,0
Gerechten	18	16	8,9
Dranken	4	4	10
4. Effe checken	25	17	6,8
5. Tot ziens	26	14	5,4
Algemene ruimtes	17	13	7,6

Goed, ga zo door:
8,0 - 10,0
Verbetering
gewenst:
5,5 - 8,0
Verbetering
noodzakelijk:
0,0 - 5,5

Totaaloverzicht: grafisch per onderdeel



Onderdeel	Reservering
Maximaal haalbare score	8
Uw score	6
Uw rapportcijfer	7,5
- Product	0,0
- Gedrag	10
- Omgeving	nvt

Naam locatie	Naam
Datum reservering (call / mail / Facebook)	4 juni 2018
Tijdstip reservering (call / mail / Facebook)	Facebook: 16.21 uur
Profiel van jou / jullie als gast en aantal personen	Gezin van vijf personen (ouders, kinderen in de leeftijd 9-16 jaar)

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
Reservering via telefoon				
1	De telefoon wordt binnen acht keer overgaan opgenomen	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
2	Er wordt opgenomen met: "Goedemorgen / -middag / -avond, organisatie, (en eventueel) naam"	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
3	De medewerker stemt de datum en het aantal gasten / personen af met de beller	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
4	De medewerker is duidelijk over wanneer er wel of niet gereserveerd kan worden	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
5	Wanneer er niet gereserveerd kan of hoeft te worden, geeft de medewerker de beller nog steeds een welkom gevoel	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
6	Bij een daadwerkelijke reservering: de medewerker vraagt naar de naam waarop gereserveerd mag worden en herhaalt deze	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
7	De medewerker geeft volledige aandacht aan de beller en is oprecht vriendelijk	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
8	De medewerker sluit passend af (niet te formeel, authentiek)	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
9	Er is geen hinderlijke ruis op de achtergrond gedurende het gesprek	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
Reservering via e-mail				
1	Er komt dezelfde dag nog - binnen drie uren - een reactie op de reserveringsaanvraag	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
2	Wanneer er niet gereserveerd kan of hoeft te worden, geeft de reactie de gast (mailer) nog steeds een welkom gevoel	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>
3	De reactie bevat geen spelfouten	0	n	<i>Niet van toepassing.</i>

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
----	------	------	-----	-------------

Reservering via Facebook

1	Er komt dezelfde dag nog - binnen drie uren - een reactie op de reserveringsaanvraag	3		<i>Prima: binnen het uur (17.16 uur) krijg ik een reactie.</i>
2	Wanneer er niet gereserveerd kan of hoeft te worden, geeft de reactie de gast nog steeds een welkom gevoel	3		<i>Een deel komt over als standaard tekst (wel duidelijk en goed), met persoonlijke slotzin. Top.</i>
3	De reactie bevat geen spelfouten (emoticons en afkortingen mogen)	2	2	<i>Wat ik niet snap, is dat ik niet app met <naam locatie>, maar met <naam locatie>. Zo staat het in de naam van de afzender.</i>

Opmerkingen en aanvullingen onderdeel **Reservering**

Op zaterdag bezoek ik de website van <naam>. Ik klik op de Facebooklink om te reserveren. Met mijn Facebookaccount kan ik me aanmelden. Het blijkt echter dat ik word doorgelinkt naar een andere locatie. Dat begrijp ik niet. Wellicht omdat deze locatie nog nog te nieuw is? Ik besluit gewoon een bericht te sturen en te vragen of ik via deze weg kan reserveren bij de andere locatie. Ik krijg binnen het uur een reactie met de vraag voor wanneer en met hoeveel personen. Er is ondertekend met <naam> van team <naam>. Persoonlijk mag van mij - in het kader van huiselijk en gemoedelijk - de 'u' in het bericht wel achterwege blijven, ook omdat ik met mijn voornaam al word aangesproken aan het begin van het bericht. Na mijn antwoord, krijg ik bericht dat reserveren niet hoeft. Er wordt uitgelegd dat reserveren alleen mogelijk is voor groepen vanaf 6 personen. Daarna volgt de werkwijze als wij toch moeten wachten: we kunnen genieten van een heerlijk aperitief aan de bar of aan de hoge tafels. De zin "Wij zien er naar uit u en uw gasten maandag te verwelkomen bij <locatie>" vind ik persoonlijk én gastvrij. Een welkom gevoel, fijn!

Onderdeel	1. Welkom
Maximaal haalbare score	17
Uw score	17
Uw rapportcijfer	10
- Product	nvt
- Gedrag	10
- Omgeving	10

Datum Mystery Visit	4 juni 2018
Tijdstip binnenkomst	18.00 uur
Tijdstip vertrek	21.00 uur
Hoe is de gastbezetting? (rustig, druk etc.)	Rustig, het is niet vol en er zijn voldoende medewerkers

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
1. Welkom				
1	De omgeving van het café oogt schoon en er ligt geen zwerfvuil (ook terras)	1		
2	Het café komt uitnodigend over qua verlichting, geluid en temperatuur	1		
3	De gast wordt bij binnenkomst tijdig opgemerkt: de medewerker heeft minimaal oogcontact (binnen 15 seconden). Zo niet, hoe lang duurt het dan?	3		<i>Helemaal goed: direct begroet met "Goedenavond". Luid en duidelijk!</i>
4	Er wordt initiatief getoond (proactieve houding) en de gast ervaart een persoonlijke benadering, gericht op de situatie	3		<i>Er zijn meerdere medewerkers aanwezig. Eén staat ons direct te woord, ook de anderen geven ons aandacht door te groeten.</i>
5	De gast wordt passend begroet	3		<i>Met "Goedenavond", welgemeend en oprecht.</i>
6	De gast hoeft niet onnodig lang te wachten op een tafel of er wordt een alternatief aangeboden (bij 'alles is vol')	3		<i>Het is niet vol, we kunnen zelf een tafel uitzoeken.</i>
7	De gast wordt op een tafel geattendeerd (meelopen hoeft niet)	3		<i>"Kiezen jullie zelf een plek".</i>

Opmerkingen en aanvullingen onderdeel **1. Welkom**

Om ongeveer 18:00 uur komen wij bij <naam> aan. Het parkeren gaat gemakkelijk: voor het café is er nog ruimte genoeg. Er zit een groep gasten buiten bij de ingang. Wij lopen naar de deur en twijfelen of we achterom moeten lopen, of toch via de ingang. We gaan de deur van de ingang door en komen zo binnen. De vitrine met gebakjes staat recht in het zicht: netjes en aantrekkelijk, vinden we. Meteen bij het om de hoek komen, worden we vriendelijk en duidelijk begroet met "Goedenavond". Dat geeft ons een welkom gevoel. Na afstemming met hoeveel personen wij zijn, mogen we zelf een tafel uitkiezen. Er is nog genoeg ruimte, een aantal tafels is bezet en ook gereserveerd (bordje op tafel). We kiezen een hoge tafel uit en gaan lekker zitten. Het ontvangst is wat ons betreft helemaal goed!

Onderdeel	2. Suggestie
Maximaal haalbare score	17
Uw score	11
Uw rapportcijfer	6,5
- Product	10
- Gedrag	6,0
- Omgeving	nvt

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
2. Suggestie				
1	Er wordt gevraagd aan de gast welk drankje hij/zij wenst	3		<i>Ja, al vlot.</i>
2	Er wordt gevraagd of de gast wat wil eten (passend bij de situatie en op een eigen / authentieke manier)	3		<i>Ja, passend. Degene die ons te woord staat, komt over als een iemand die er zin in heeft: een gastheer op een gemeente manier.</i>
3	De menukaart is schoon en onbeschadigd	2		<i>Prima. Ze zijn nieuw, merken we. Het leer is wat gevoelig voor vetvlekken. Onze kaarten zijn schoon en netjes.</i>
4	De bestelling wordt vlot opgenomen (binnen vijf minuten nadat de gast de kaart heeft neergelegd)	3	3	<i>Dit duurt even (11 minuten nadat we de kaart neerleggen) voordat de bestelling wordt opgenomen. We hebben geen haast, maar dit mag vlotter.</i>
5	De medewerker heeft in de beleving van de gast productkennis. Kent de gerechten en kan ook over de wijnen en bieren vertellen	3	3	<i>Welke sauzen er bij de spareribs zitten, weet de medewerker niet te benoemen nadat we het vragen. Hij komt daar ook niet op terug.</i>
6	Bij keuze wijn: de medewerker geeft suggesties, denkt mee en probeert in alle gevallen een upgrade (betere wijn) te verkopen	0	n	<i>We drinken geen wijn.</i>
7	Bij keuze bier: de medewerker geeft suggesties, probeert mee te denken en probeert - waar mogelijk - aan upselling te doen	3		<i>De medewerker doet een suggestie voor speciaal bier, nadat één van ons om 'een biertje' vraagt. Top.</i>

Opmerkingen en aanvullingen onderdeel 2. Suggestie

Er liggen kleine kaarten op tafel en deze bekijken we. Dit blijken de 'kleine kaarten' te zijn. Leuk, dezelfde stijl als de 'grote kaarten'. Wanneer we zitten, wordt al snel gevraagd wat we willen drinken. Eén van ons bestelt een biertje en daarbij - terwijl de medewerker druk op zijn mobiel bezig is het een en ander in te vullen - wordt de suggestie gedaan een speciaal biertje te nemen. Op de vraag wat er op de tap is, legt hij dit uit. Het duur vier minuten voordat de drankjes op tafel staan. Lekker vlot.

De menukaarten worden ook overhandigd, waarvan er ééntje in het Duits is (staat een D op de voorkant...). Dat is uiteraard niet de bedoeling en een andere medewerker (degene die steeds het totaaloverzicht behoudt) die voorbij loopt, ziet deze kaart liggen, maakt er een gemoedelijk grapje over en haalt 'm weg. Heel alert. De medewerker die de kaart overhandigt, vertelt over drie specials.

De bestelde drankjes worden door een medewerkster gebracht. Ze loopt wat onwennig met het dienblad en laat zelfs een flesje daarop vallen. Geeft niets, we pakken het snel over. Deze medewerkster brengt ons gedurende de avond drinken. Steeds vraagt ze daarbij of alles naar wens is: prettig.

We bestellen ons eten bij de medewerker, die ons als eerste verwelkomde. Hij moet alles in een mobiel intypen en dat duurt lang. We merken zelfs aan hem dat hij dat ook vindt. Wellicht is het nieuwigheid? De jongste van ons wil graag een frikadel met friet. De medewerker geeft alle aandacht en geeft aan dat een frikadel, ook al staat die niet op de kaart, gewoon geregeld gaat worden. Resultaat: een blij kind. Ook het weglaten van uien en de koolsla bij de spareribs (bij één van de twee) wordt keurig gedaan.

Het duurt in totaal 14 minuten van bestelling tot het krijgen van ons voorgerecht. We praten gezellig wat en zien dat het café voller wordt. De groep met gasten (10 in totaal) schuift ook aan bij de gereserveerde tafel.

Onderdeel	3. Presentatie
Maximaal haalbare score	43
Uw score	39
Uw rapportcijfer	9,1
- Product	8,6
- Gedrag	10
- Omgeving	nvt

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
Presentatie				
1	Voordat de bestelling arriveert, is het bestek ingedekt	2		<i>Helemaal goed, inclusief opmerking over bestek voor de kleinste. "Zij doet gewoon met de grote mensen mee".</i>
2	Wat op tafel staat is schoon, heel en gevuld	2	2	<i>De kaars is toch echt wel opgebrand.</i>
3	Het voorgerecht wordt binnen 15 minuten na de bestelling geserveerd	3		<i>Precies binnen de tijd. Prima voor ons.</i>
4	Het hoofdgerecht wordt binnen 20 minuten na het uithalen van het voorgerecht geserveerd	3		<i>We houden het bij: 16 minuten.</i>
5	Het dessert wordt binnen 15 minuten na het maken van de keuze geserveerd	3		<i>Klopt. Bij ons binnen 14 minuten</i>
6	De gerechten komen in de beleving van de gast overeen met de uitleg van het menu (zie ook fotobijlage)	2		<i>Ziet er geweldig uit. Wij zijn aangenaam verrast!</i>
7	De medewerker wenst de gast steeds 'eet smakelijk' toe (of iets dergelijks, passend bij de situatie en op eigen / authentieke manier)	3		<i>De dame die runner is, doet dit steeds netjes. Anderen ook trouwens. Fijne aandacht!</i>
8	De medewerker komt bij het inzetten en uithalen van de gerechten en drankjes steeds oprecht vriendelijk en gastvrij over	3		<i>Ja, we maken ook een praatje met haar, ze vertelt over het hotel naast het restaurant.</i>

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
Gerechten				
1	Er is voldoende aandacht besteed aan de presentatie van het voorgerecht (zie fotobijlage)	2	2	<i>Overall prima. Twee punten: 1. bittergarnituur voor twee is wat weinig en 2. het broodje met kruidenboter ziet erg bleek (hoort dit zo?)</i>
2	Het voorgerecht heeft de juiste temperatuur	2		<i>Heel goed, ook de tonijn.</i>
3	De smaak van het voorgerecht is goed	2		<i>Geweldig: nacho's worden vooral erg op prijs gesteld. Noot: de wasabi bij de tonijn is gematigd qua scherpte.</i>
4	Er is voldoende aandacht besteed aan de presentatie van het hoofdgerecht (zie fotobijlage)	2		<i>Mooi, die frietzakken en de houten houders. Alles op een plank is ook mooi.</i>
5	Het hoofdgerecht heeft de juiste temperatuur	2		<i>In orde.</i>
6	De smaak van het hoofdgerecht is goed	2		<i>Heerlijk. Spareribs: valt goed van bot en smaakt lekker. De grootste burger ook. Is relatief 'rare', wat evenwel goed smaakt. Zie foto.</i>

7	Er is voldoende aandacht besteed aan de presentatie van het nagerecht (zie fotobijlage)	2	<i>Prachtig. Ook mét het vuurwerk! Kaasplank is fors en oogt prachtig..</i>
8	De smaak van het nagerecht is goed	2	<i>Heerlijk.</i>
9	Het nagerecht heeft de juiste temperatuur	2	<i>Correct.</i>

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
Dranken				
1	De dranken worden op de juiste temperatuur geserveerd	2		<i>Alles in orde. Geen puntenaftrek, toch alert: het tapbiertje La Chouffe is nét acceptabel qua temperatuur (mag kouder).</i>
2	De gast ervaart goede kwaliteit van de geserveerde dranken (het juiste glaswerk, goed getapt bier etc.)	2		<i>Klopt. Inclusief het rietje bij de Fristi voor de kleinste.</i>

Opmerkingen en aanvullingen onderdeel 3. Presentatie

De gerechten worden door meerdere medewerkers op tafel gezet. Wij worden door allen op een juiste manier 'eet smakelijk' gewenst. De gerechten zien er goed uit en smaken ook prima. Zie beschrijving gerechten.

De tonijn als voorgerecht is goed van smaak. De wasabi ligt in een drietal druppels onderaan het bord. De combinatie is lekker. Persoonlijk mag de scherpte van wasabi meer doorschemeren in het gerecht.

De grootste burger is niet geheel doorbakken en redelijk tegen 'rare' aan. Voor een kind wat ons betreft niet geschikt, voor een volwassene (in ons geval) prima. Zie de foto.

De appelmoes bij de friet en frikadel wordt in een bakje geserveerd. We missen hierbij de lepel, want met een vork appelmoes eten is lastig voor de jongste.

Niet bij alle gerechten wordt - bij het inzetten - aangegeven wat het is. Dit is wel te adviseren. Bij het inzetten van het dessert heeft de medewerker vanuit de keuken in één van de gerechten een vuurwerkfontein geplaatst om zo aandacht te geven aan onze trouwdag. Leuk! Helaas valt de fontein om op het bord, waardoor er een zwarte vlek op het bord ontstaat. De medewerker benoemt dit en dat maakt dat dit helemaal niet erg is. Na de felicitaties geeft hij aan liever geen slechte recensie te zien vanwege de zwarte vlek op het bord. Wij beloven dit niet te doen...

De kaasplank wordt uitgelegd, waarbij de uitleg niet helemaal correct is. Er wordt met de klok mee verteld welke kazen het zijn, echter de twee laatste worden omgewisseld uitgelegd.

Onderdeel	4. Effe checken
Maximaal haalbare score	25
Uw score	17
Uw rapportcijfer	6,8
- Product	5,0
- Gedrag	7,1
- Omgeving	nvt

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
4. Effe checken				
1	De medewerker is alert door de gast te vragen of hij / zij nog wat drinken wil	3	3	<i>Dit mag veel vaker. Men loopt veel langs, echter we drinken slechts twee drankjes per persoon. Drie tot vier was mogelijk.</i>
2	De medewerker vraagt tijdens het eten of alles naar wens en / of voldoende is	3		<i>Regelmatig, door de diverse medewerkers. Tip: vraag letterlijk of je nog wat drinken kan inschenken. Daar ligt een kans.</i>
3	De medewerker grijpt tijdens het gehele verblijf van de gast alle kansen om aan upselling te doen	3	3	<i>Dit kan nog beter: vooral kansen bij de drankjes tijdens het eten. Bij uithalen van de gerechten (vooral nagerecht) gaat dit goed.</i>
4	Gedurende het bezoek is er steeds een medewerker in het café / op het terras aanwezig	3		
5	De gast ervaart niet dat er teveel medewerkers lopen (onnodige personeelsinzet)	2	2	<i>Het is erg druk qua bezetting, soms iets te druk.</i>
6	De gast heeft gelegenheid om met de bediening te communiceren (iets te vragen of te zeggen) - dit duurt niet langer dan twee minuten (reactietijd)	3		
7	De gast wordt tijdens het verblijf in het café of op het terras steeds vriendelijk aangekeken en geholpen	3		
8	De medewerkers praten onderling niet te veel en met een juist volume	3		
9	De medewerkers dragen representatieve en schone kleding, die voldoen aan het kledingvoorschrift (= broek zonder gaten, schoon, schone schoenen)	2		<i>Keurig: veelal zwarte broeken. Witte shirts (met Martini logo) en sommigen met zwarte bretel. De schoenen zijn hier en daar wat stoffig/vaal</i>

Opmerkingen en aanvullingen onderdeel 4. Effe checken

Hoewel er zeker voldoende medewerkers rondlopen, is ons grootste advies: vraag gedurende het eten of de gast nog wat te drinken wenst. Dit missen we. Er wordt wel zo nu en dan gecheckt, maar dat gebeurt in een gesloten vraag "Is alles naar wens?". Bewust hebben wij nu niet zelf om drinken gevraagd, pas bij de checkvraag hebben wij drankjes besteld en dat duurde nu te lang. Kortom: het 'effe checken' duurt in onze beleving soms te lang.

Wanneer ons tweede drankje wordt opgenomen, vragen wij advies. Welk biertje past goed bij de burger? De medewerker moet even nadenken. Hij vraagt nog door (goed!): "Waar houdt u van?". Dan komt hij met de suggestie voor een bier op fles: Triple d'Anvers van De Koninck. Wat daarbij heel goed overkomt: "Ik hoor graag of hij smaakt. Zo niet, dan is dat op mijn risico en regelen we wat.". Dit komt goed over! Wel jammer dat de betreffende medewerker later weg is en niet meer heeft gevraagd of het bier inderdaad lekker was.

In totaal zijn er in onze beleving meer dan genoeg medewerkers aanwezig. Bij de bar staan regelmatig drie medewerkers, soms te wachten, soms te overleggen. We merken wel dat de medewerker die de eerste drankbestelling opneemt, later vertrokken is. Wellicht dus dat er later op de avond geschakeld is qua bezetting.

De letterlijke vraag om een dessert van de medewerker is: "Kan ik qua dessert nog wat voor jullie betekenen?". Daar gaan we graag op in. Goed dat deze suggestieve verkoopvraag gesteld wordt. Bij het bestellen van de kaasplank verwachten wij als gast bijna altijd de wedervraag of de gast daar een lekkere port bij wenst. Die kans wordt niet gegrepen.

De medewerkster die ons eten brengt vanuit de keuken, doet dit op een energieke en eigen manier. Leuk. Ze wenst ons eet smakelijk. Na het dessert vragen wij om de rekening. Ze is alert en zegt: "Was alles naar wens? Nog iets te drinken? Wilt u misschien nog koffie of thee? Nee? Toch de rekening?". Een mooi voorbeeld van oprechtheid en toch proberen nog koffie/thee te verkopen. Niet opdringerig, wel meegedacht: compliment!

Tijdens het eten is er een gemoedelijke sfeer in het café. Dit merken we ook door de manier waarop de bediening communiceert met de gasten. Vanuit een eigenheid, met een bepaalde vrijheid en ook professioneel. Bijvoorbeeld - bij ons door de gast te vragen een bord aan te nemen, door te geven of een leeg bord aan te geven: "Zou je zo vriendelijk willen zijn mij je bord te willen aangeven". Een 'doe maar normaal' sfeer, wat ons betreft.

Onderdeel	5. Tot ziens
Maximaal haalbare score	26
Uw score	14
Uw rapportcijfer	5,4
- Product	10
- Gedrag	5,0
- Omgeving	nvt

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
5. Tot ziens				
1	De gast hoeft niet onnodig lang op de rekening te wachten	3		<i>De rekening wordt vlot gegeven. In een portemonnee mét pepermuntjes (los verpakt).</i>
2	De gast hoeft niet onnodig lang te wachten - na ontvangst rekening - om te kunnen betalen	3		
3	De medewerker stelt een oprechte vraag naar de beleving van de gast	3	3	<i>Dit mis ik. Alleen "Was alles naar wens?" en dan afwezigheid. Storend dat het tipgeld al apart gelegd wordt (in mijn beleving).</i>
4	De rekening is correct	2		<i>Prima. Ook met betrekking tot de bestelde afwijkingen.</i>
5	De medewerker geeft volledige aandacht aan de gast en heeft interesse voor de gast (niet met andere dingen bezig zonder het aan te geven)	3	3	<i>Is wel met andere dingen bezig: volgens mij met het tipgeld. Ik zie ook een witte enveloppe, waarin hij wat stopt.</i>
6	De medewerker komt oprecht vriendelijk en gastvrij over	3		<i>De gehele avond zeker, dit laatste moment deels verslapt aandacht. Voldoende echter.</i>
7	De medewerker neemt positief afscheid (prettige dag, graag tot ziens, veel plezier met etc. - op een eigen / authentieke manier)	3	3	<i>De medewerker blijft statisch bij de kassa staan. Mag van ons - net als bij welkom - met meer aandachtig en gemeend!</i>
8	De gast wordt bij het afscheid nemen aangekeken	3	3	<i>We krijgen een blik, maar die is routinematig. Ook de andere collega's zijn niet alert genoeg op ons als vertrekkende gasten.</i>
9	De gast heeft het gevoel een "welkome gast" te zijn geweest	3		<i>Ja, ondanks de laatste (mindere) indruk hebben wij die beleving zeker.</i>

Opmerkingen en aanvullingen onderdeel 5. Tot ziens

De laatste indruk is 'zo zo'. Het vragen van de rekening gaat voorspoedig en de rekening komt snel. Leuk: in een portemonnee, met pepermuntjes. De rekening klopt en is in onze beleving qua prijs kwaliteit verhouding goed. De kwaliteit van de gerechten én de manier waarop de medewerkers ons helpen, maakt dat wij dit bedrag er voor over hebben.

Het afrekenen gebeurt bij de kassa, bij de bar. De medewerker die ons helemaal aan het begin van de avond begroet, helpt ons nu met afrekenen. We missen hier aandacht en enthousiasme. Wellicht is hij met zijn hoofd elders? Routinematig wordt er gevraagd "Was alles naar wens?". Bij het afrekenen (pinnen - inclusief tip), haalt de medewerker geld uit zijn eigen portemonnee en legt dit apart. Dit gebeurt in ons bijzijn. Ook doet hij 'iets' in een witte enveloppe. Het voelt in elk geval alsof het tipgeld meteen apart gelegd wordt, wat niet heel professioneel overkomt. Wanneer wij naar buiten lopen, staan er drie medewerkers rond de bar. We krijgen nog een 'tot ziens', echter dit komt helaas niet aandachtig over. Met meer aandacht was de laatste indruk veel beter geweest! Het 'tot ziens' is veel te mager nu,

vooral ten opzichte van de rest van het verblijf. Jammer!

Onderdeel	Algemene ruimtes
Maximaal haalbare score	17
Uw score	13
Uw rapportcijfer	7,6
- Product	8,3
- Gedrag	nvt
- Omgeving	6,0

Nr	Item	Pnt.	Min	Toelichting
Algemene ruimtes				
1	Het café (binnen en buiten) oogt netjes en optisch schoon	1		<i>Zeer keurig. Nieuw. Mooi design, huiselijke beleving.</i>
2	De vitrine met aangeboden producten oogt aantrekkelijk (schoon, netjes, 'waar je zin in krijgt')	2		<i>Prima. Je loopt er bij binnenkomst 'tegenaan'.</i>
3	De stoelen en tafels zijn schoon en heel (wiebelen niet)	2		
4	De temperatuur in het café is aangenaam (op het terras: niet van toepassing)	1		<i>Het is buiten best mooi weer deze dag. Met de deuren open gaat het goed. Wel wordt het kouder in de avond. Later worden ze gesloten, fijn.</i>
5	De verlichting in het café is prettig (op terras: niet van toepassing)	1	1	<i>Eén punt: wij zitten bij de hoge tafel en kijken daardoor recht in de felle (wel mooie) peertjes. Zie fotobijlage. Kan dit gedimd worden?</i>
6	De muziek in het café is prettig van geluidsniveau en passend (ook op het terras)	1	1	<i>Mag van ons iets luider. Maakt het nog meer huiselijk en bevordert de cafésfeer.</i>
7	De wifi is werkend (ook als je op het terras zit)	2		<i>Wij hebben geen klachten. Hoewel de downloadsnelheid op de speedtest app minimaal is (zie foto).</i>
8	Er zijn bloemen aanwezig, die een goede frisse indruk geven	2		<i>Veel zijde/namaak. Geen echte bloemen. Wel passend: keurig twee bloemen in bierfles op tafels. Frisse indruk. Ook op het toilet een 'plantje'</i>
9	Er hangt in de beleving van de gast een prettige cafésfeer tijdens het eten	1		<i>Ja, gemoedelijkheid om ons heen: groep van 10, tweetjes en ook een gast alleen. Heel divers!</i>
10	De toiletten zijn schoon en in goede staat (graag tijdstip toiletbezoek vermelden)	2		<i>Keurig. De gehele tijd. Tijdstip bezoek dames: meerdere keren. Tijdstip bezoek heren: 20.10 uur.</i>
11	Het toiletschoonmaakrooster is ingevuld en klopt in de beleving van de gast	2	2	<i>Geen rooster aanwezig, zowel bij de heren als dames niet.</i>

Opmerkingen en aanvullingen onderdeel **Algemene ruimtes**

De algehele indruk van <naam locatie> qua 'omgeving' is zeker goed! We merken dat alles nieuw is. De look and feel vinden we gemoedelijk en er zijn verschillende 'hoekjes' waar je kunt zitten. Het terras is ook mooi, echter aan de achterkant zit niemand. Dat daar het een en ander nog in de maak is, zien we bij de buitenbar. Hier liggen - net niet uit het zicht van gasten - wat spullen en de stenen vloer moet nog afgemaakt worden.

Binnen gaat de WiFi goed. Wij kunnen allemaal internetten. Om ons heen zien we dat dat meer gebeurt. Er is zelfs een gast die alleen

zit en met een laptop aan de slag is. De snelheid (zie foto) van internet houdt niet over, echter voor de normale apps werkt dit zeker voldoende.

De verlichting is goed, met één opmerking: wij zitten bij de hoge tafel en kijken daarom recht in de (mooie) peertjes die schijnen. Ze schijnen echter nogal fel, zodat dit hinderlijk voor de ogen is. Om ongeveer 20.25 uur worden de lampen opeens meer gedimd.

De muziek is hoorbaar, wat ons betreft iets te zacht. In een grand café setting mag muziek wat ons betreft meer aanwezig zijn.

Het café is in de loop van de avond voller, echter niet alle zitjes zijn bezet. De gasten variëren: er is een 'eentje', er zijn meerdere 'tweetjes' en ook zien we groepen. Naast ons spreekt men Engels. De bediening speelt hier mooi op in. Gezien de gezichten en de uitdrukkingen van de gasten is de sfeer goed en vermaakt men zich opperbest!

Gerechten en dranken

- 1 Wat heb je gegeten als voorgerecht en wat heb je er bij gedronken? Daarnaast: wat is jouw beleving van het gerecht?

Zie de fotobijlage. Het voorgerecht is een bittergarnituur, een flinke portie nacho's met alles er op en er aan, behalve de rode ui (maar dan jammer genoeg wel een bosuitje...), een broodje met kruidenboter en de tonijn. Zoals vermeld: de bittergarnituur is besteld voor twee, echter de hoeveelheid is 'minder' dan de verwachting. Het broodje is lekker, qua kleurbeleving bleek. De tonijn is erg goed: dun gesneden, vers en mals. Garnering op orde, de wasabi mag wat deze gast betreft pittiger. Dranken: cola light, Rivella, Spa rood (geserveerd met het gevraagde schijfje citroen), La Chouffe (tap) en Fristi. Bij de eerste Fristi zit geen rietje, maar een glas. De tweede heeft alleen een rietje.

- 2 Wat heb je gegeten als hoofdgerecht en wat heb je er bij gedronken? Daarnaast: wat is jouw beleving van het gerecht?

Zie fotobijlage. Drie keer spareribs. Daarbij worden twee frietzakken geserveerd, geen drie. Hierover volgt geen uitleg. Krijgt ieder zijn eigen frietzak of delen we? En ja, in totaal is er meer dan voldoende friet... De friet met frikadel wordt geserveerd met drie leuke bakjes: mayonaise, ketchup en appelmoes (lepel voor appelmoes missen we). De grootste burger wordt ook met friet geserveerd.

Dranken: pas wanneer we er zelf om vragen wordt een tweede ronde geserveerd: cola light, Rivella, Fristi, Chaudfontaine Citroen en een bier op fles, genaamd Triple d'Anvers van De Koninck.

Beleving van deze hoofdgerechten: zeer goed. De spareribs - van ons hoeft onbepaald niet en dat is hier het geval - zijn smaakvol en het vlees valt van het bot. Sausjes zijn bijpassend. Friet met frikadel: prima. De burger is machtig en dat is de bedoeling. Het stokje houdt alles bij elkaar. In één hap moeilijk te eten, dus bestek is handig. Wel lekt het sap snel van het plankje. De smaak is prima. Als je van 'rare' houdt is dit passend (in dit geval). Houd je van 'medium' of 'doorbakken', dan moet de burger nog even terug.

- 3 Wat heb je gegeten als nagerecht en wat heb je er bij gedronken? Daarnaast: wat is jouw beleving van het gerecht?

Zie fotobijlage. Kaasplank, bolletje vanille ijs (wordt geserveerd met slagroom), chocolademousse en roodfruitsoep. Geen drinken er bij. De porties zijn perfect, de opmaak laat volgens deze gast wat te wensen over. In dit geval: alles dicht op elkaar geplaatst, waarbij de chocolademousse wat te simpel op het bord is gezet. Dit is subjectief, dus bij presentatie geen puntenaftrek, vinden wij. De roodfruitsoep is lekker en de beleving van de kaasplank is top: hoeveelheid is wel fors (mag echt twee keer minder, wat deze gast betreft). En ja, een port of passend speciaal biertje had best geadviseerd mogen worden!

Beleving

- 1 In hoeverre is in jouw beleving dat bij <locatie> constante kwaliteit vanzelfsprekend is (bijvoorbeeld een goede burger, goed bereid, vers etc.)? Oftewel: hoe is jouw kwaliteitsbeleving van het product?
-

De gerechten komen kwalitatief goed over: qua hoeveelheid, presentatie en smaak. Onze kwaliteitsbeleving is goed. De prijs is daar ook naar, vinden wij. Een voor-, hoofd- en nagerecht is relatief veel voor één persoon. Het mooie is dat je van alles kunt delen met elkaar aan tafel. De drie spareribs aan onze tafel zien er gelijk uit en dat komt constant over. Eén klein detail: bij de ene Fristi (voor de jongste) zit een glas en bij de tweede Fristi een kinderrietje. Verschillend dus. Groot compliment over de kwaliteit van de tonijn (speciaal aangeboden op de kaart, zagen we): vers en heerlijk.

- 2 Hoe ervaar je de authenticiteit (oprecht en zichzelf durven zijn - uiteraard wel vriendelijk en gastvrij) van de medewerkers?
-

Wij merken dat dit zeker het geval is. Er is een gemoedelijke sfeer en dat komt door de medewerkers. De één durft wat meer dan de ander. Wat goed overkomt: zaken als "dames" zeggen tegen de oudste kinderen. Speciale aandacht voor de ouders door een vuurwerkfontein in het dessert te doen etc.

- 3 Hoe flexibel gaan de medewerkers met verzoeken van gasten om (bijvoorbeeld iets afwijkends van de kaart of een andere vraag)?
-

We hebben een prima indruk van de flexibiliteit. Van een los bolletje vanille ijs voor de kleinste, tot een simpel bordje friet met frikadel: er wordt rekening met de gast gehouden. Ook een ingrediënt uit een gerecht weglaten, is mogelijk. Er wordt zelfs meegewerkt om de trouwdag te vieren door een dessert te versieren met vuurwerk. Kortom: aandacht en een gemoedelijke sfeer.

Uit dit verslag zijn positieve punten en verbeterpunten te halen. Uiteraard vanuit de beleving van de Mystery Medewerker van Cenergy. De positieve punten zijn de 'tops' en de te verbeteren punten zijn de 'tips'. Wat gaat goed en wat kan beter?

Tops: positieve punten

- *Gemoedelijke sfeer in het grand café. Gasten hebben plezier en 'zijn zichzelf'. Daar doe je het voor!*
- *De ervaring is dat 'alles kan': afwijkingen op de menukaart zijn mogelijk en de medewerker denkt hierin mee. Geen gedoe en daarover wordt niet moeilijk gedaan. Fijn, want we maken het ook wel eens anders mee ("dat kan niet")...*
- *De kwaliteit van de gerechten is van mooi niveau. Het is in onze beleving 'goed eten' bij deze locatie. De prijs is daar ook naar: wat dat betreft een reële prijs-kwaliteitsverhouding, naar onze mening.*
- *Compliment voor de medewerkster die de vraag over de rekening krijgt en dan alsnog probeert ons te voorzien van een kop koffie of thee. Meedenkend, omzetverhogend en niet opdringerig. Vanuit zichzelf: authentiek!*
- *Er zijn voldoende medewerkers aanwezig, allemaal vriendelijk en qua kleding er netjes uitzierend.*
- *De vraag "Kan ik qua dessert nog wat voor jullie betekenen?" is een prima suggestieve vraag, die uiteraard omzetverhogend werkt.*
- *Geweldig: aandacht voor onze trouwdag door op één van de desserts vuurwerk te doen. Leuk!*

Tips: verbeterpunten

- *Wees alert dat de gast de juiste menukaart krijgt: geen Duitse versie voor een Nederlandse gast..*
- *Niet alle specials worden benoemd: drie wel, één niet.*
- *Het intypen van de bestelling in de mobiele telefoon (of het device) duurt wat lang. Wij merken dat de medewerker zelf dit wat irritant lijkt te vinden.*
- *Grootste tip: het actief vragen om een volgend drankje kan beter. In totaal drinken wij tijdens ons verblijf slechts twee drankjes per persoon. Bij actief vragen daarnaar was dit meer geweest!*
- *Fel schijnende lamp peertjes op ooghoogte bij de hoge tafels: schijnen in de ogen van ons als gast. Is dimmen mogelijk?*
- *Kom terug op de belofte: "Ik hoor straks graag hoe dit speciaal bier u smaakt". Dan moet daar later ook naar gevraagd worden, echter de medewerker is al weg. Er is geen overdracht wat dat betreft.*
- *De muziek mag van ons wat luider. Dit komt de sfeer ten goede.*
- *Productkennis: drie opmerkingen. 1. Welke sauzen zitten er bij de spareribs? Daarop krijgen we helaas geen antwoord. 2. Uitleg waarom je als medewerker bij de burger het bier Triple d'Anvers van De Koninck adviseert, missen we. 3. Kaasplank uitleg niet helemaal correct: de volgorde klopt niet. Toegegeven: de medewerker geeft aan dat het vuurwerk zijn hand bijna heeft verbrand en dat hij daarom met zijn hoofd er niet helemaal bij is bij de kaas uitleg. Voor ons trouwens een signaal dat hij 'authentiek' en als zichzelf overkomt, mooi!*
- *Tot ziens: mag met veel meer aandacht en dit doet in ons geval afbreuk aan de totaalbeleving. Jammer.*

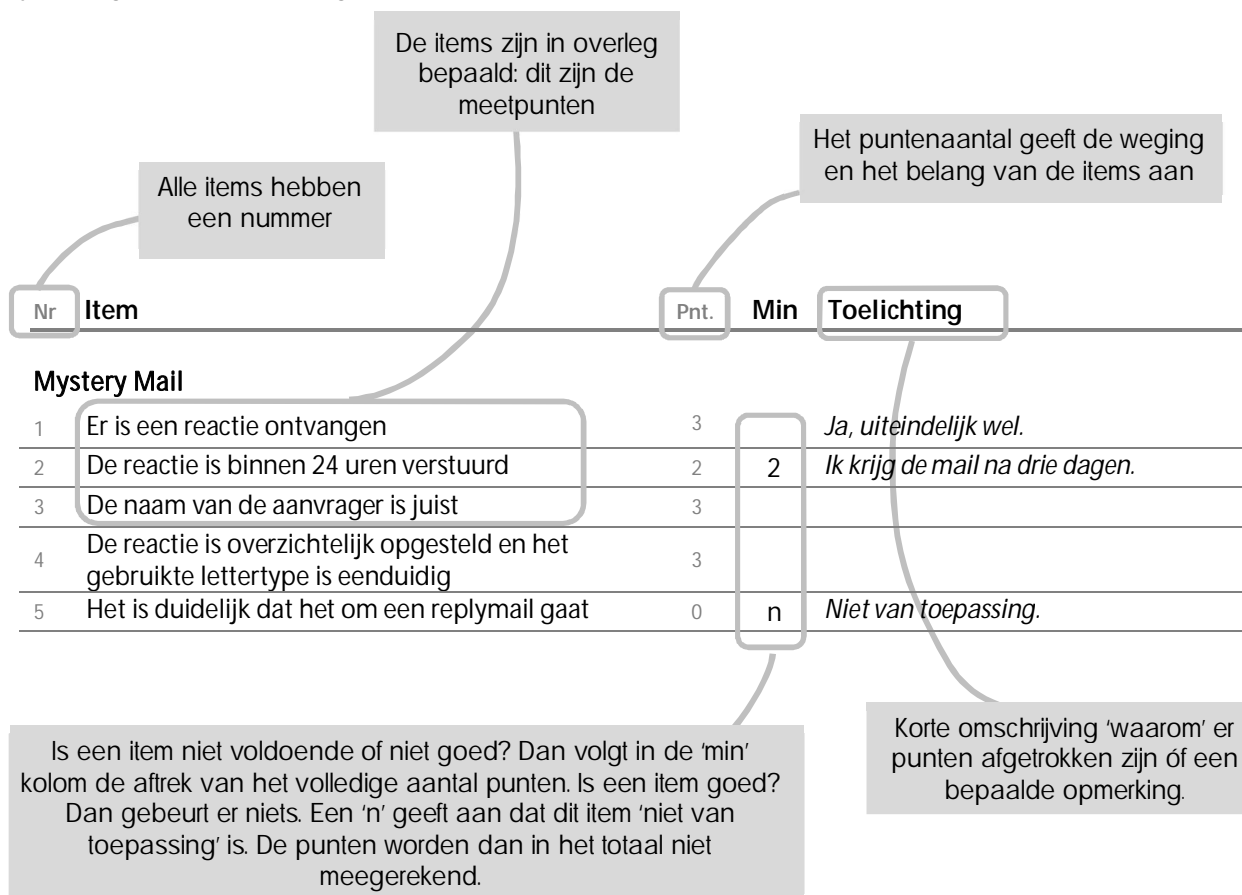
Dit Mystery onderzoek is uitgevoerd door Cenergy Group B.V. Op deze pagina volgt een uitleg hoe dit verslag gelezen moet worden.

De scores zijn uitgedrukt in rapportcijfers, omdat dit voor velen het meest tot de verbeelding spreekt.

In alle onderzoeken gaan wij uit van een 10: dit is de verwachting. Is er iets niet goed, dan gaan er punten af. Hierbij geldt: het is alles of niets. Ook als een deel van een item niet goed is, gaan alle punten eraf. Dit om onderscheidend te zijn.

Per verslag is er een woordelijk deel: hierin wordt weergegeven wat de beleving van de 'ontvanger van dienstverlening' is. Daarnaast is er een cijfermatig deel: zo kan er een vergelijking plaatsvinden én zo krijgt de beleving een rapportcijfer mee.

Het cijfermatige deel werkt als volgt:



Succes met het doornemen van dit verslag. Maak dienstverlening bespreekbaar!