



eXcellent Food eXperience

Emotional value beyond sale

Il percorso per la eXcellent Food eXperience

CRACCO



Prenotazione

Il cliente prenota il proprio tavolo attraverso una richiesta via mail

Conferma

La prenotazione viene presa in carico dal sistema e il cliente riceve conferma della propria prenotazione

Personalizzazione

Il cliente riceve un form pre impostato per segnalare i propri gusti / preferenze / intolleranze / allergie o eventi speciali come anniversari o compleanni



Accoglienza

Il cliente all'arrivo al ristorante riceve un'accoglienza personalizzata sulla base delle preferenze espresse in fase di prenotazione

Check-In

Attraverso sensori di geolocalizzazione del proprio smartphone, il cliente esegue automaticamente il check-in appena entra nel ristorante, accelerando le operazioni di accoglienza e preparazione tavolo

Menu

Il Menu viene proposto tenendo conto dei gusti specifici del cliente e le sue peculiarità

Servizio

L'intera esperienza cliente potrà essere personalizzata conoscendo le abitudini di ogni singolo cliente (orario di arrivo, preferenze di sala, etc..)

Pagamento

Il pagamento può essere eseguito attraverso l'app sfruttando i più moderni sistemi di riconoscimento (face ID e/o impronta digitale)

Conto

L'integrazione automatica con i sistemi di cassa permette di memorizzare sul CRM tutte le informazioni legate al conto

Feedback Verbale

Il feedback di chiusura ricevuto verbalmente può essere registrato sul CRM.

Sondaggio Gradimento

Il giorno dopo la visita, il cliente riceve tramite email un sondaggio per indicare il proprio gradimento

Customer View 360°

Sul CRM sarà possibile quindi avere una vision a 360° dell'esperienza del cliente



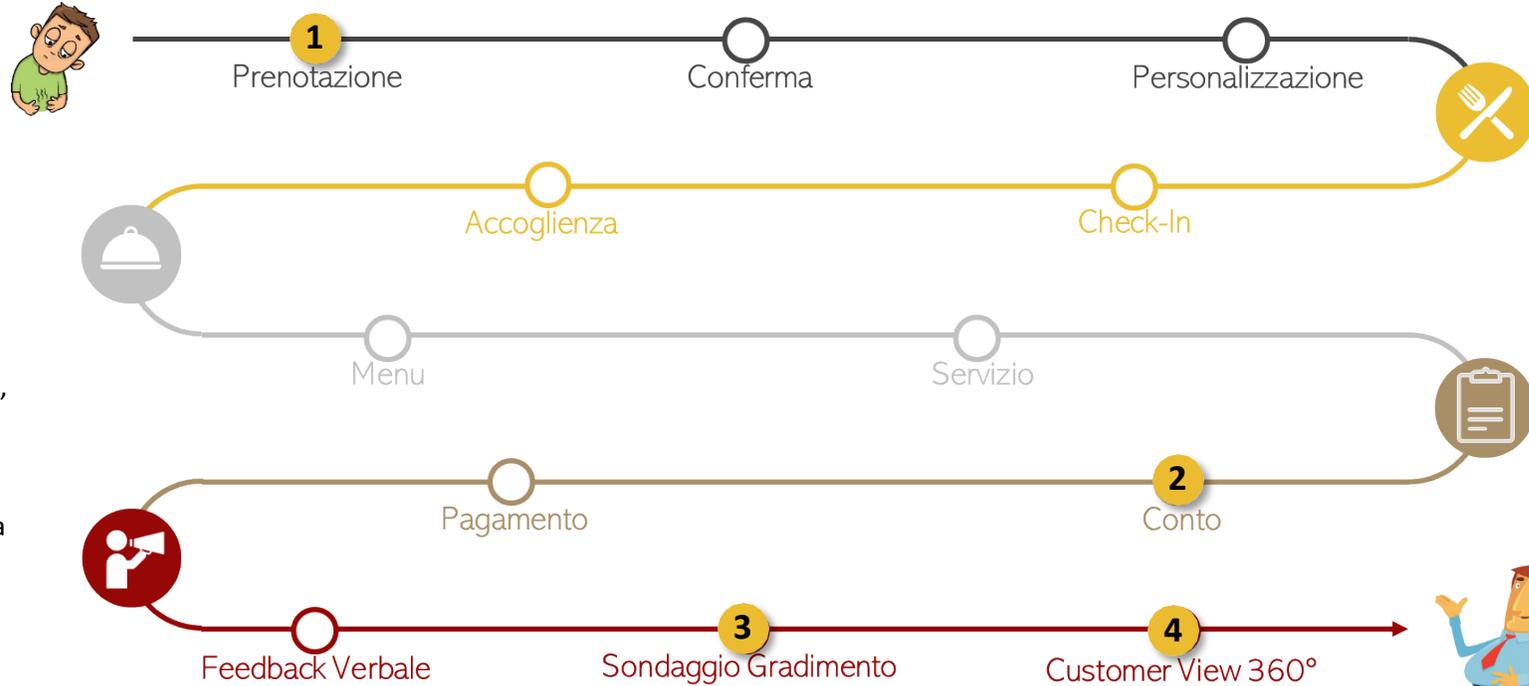
Ambito di progetto

Prima fase



1 Prenotazione

Con la funzione email-to-case, sarà possibile registrare automaticamente le email di richiesta prenotazione direttamente sulla piattaforma CRM



2 Gestione dei pasti

Attraverso la funzionalità nativa della piattaforma per la gestione dei case, sarà possibile memorizzare tutte le informazioni relative ai pasti eseguiti dai vari clienti, coadiuvato dall'integrazione con l'applicativo Zucchetti



3 Sondaggio di gradimento

L'utilizzo delle survey standard della piattaforma, permetterà di inviare ai propri clienti dei sondaggi di gradimento in modo da offrire un'esperienza utente personalizzata per le successive visite.



4 Visione dei clienti

Attraverso l'anagrafica presente sul CRM sarà possibile avere una panoramica completa dei propri clienti, tra cui l'elenco dei pasti eseguiti, le preferenze di gusto, eventuali intolleranze e/o allergie.



Emotional Value Beyond Sales



XCC

eXperience Cloud Consulting

eXperience Cloud Consulting S.r.l.

Sede Legale: Piazzale Eugenio Morelli 31, 00151 Roma

Sede Operativa: Viale di Trastevere 203, 00153 Roma

P.IVA 15159081007 <http://www.xcconsulting.it>