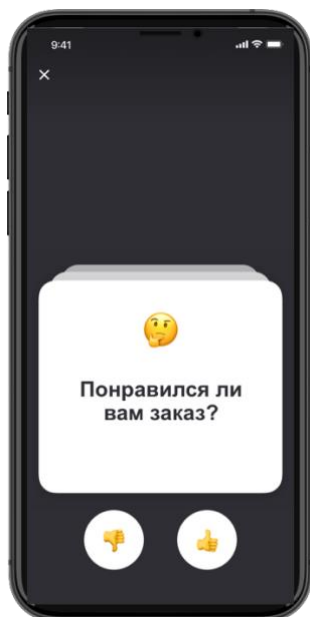


Подробнее о расчёте нового рейтинга

В сентябре мы запускаем новую оценку заказа:



- Больше всего на рейтинг будут влиять ответы клиентов на вопрос:
 - Понравился ли вам заказ?
- Также дополнительные очки добавит:
 - То, что принимаете заказы вовремя – вам не звонят наши операторы с напоминанием подтвердить заказ
 - Следите за обновлением меню и не допускаете ситуаций, когда клиент заказывает то, чего нет в ресторане, и мы вынуждены отменить заказ
 - Не отменяете заказы без весомых аргументов
- Оценки по заказам, в которых были проблемы с нашей доставкой (опоздания, разлитая или холодная еда), не учитываются в расчёте рейтинга

Как мне достичь максимального рейтинга?

- Технически:
 - все клиенты должны выбрать «лайк» на вопрос «Понравился ли вам заказ?»
 - все заказы должны быть подтверждены вовремя без напоминания от нашей поддержки
 - у вас должен быть низкий % отмененных заказов
- Проанализируйте показатели ваших филиалов => рейтинг считается по всей сети. Возможно, какой-то филиал снижает общий рейтинг
- Проверьте тексты отзывов => наиболее частые проблемы: жалобы на качество еды и комплектацию заказов. Советы:
 - Уберите из меню блюда, на которые чаще всего жалуются или пересмотрите рецепт. Иногда блюда стоит готовить по-другому, чтобы сохранять вкусовые качества при доставке
 - Проанализируйте, что чаще всего забывают положить в заказ. Обычно это соусы, салфетки и приборы. Сделайте заготовки в начале дня и держите их рядом с пунктом сбора заказа