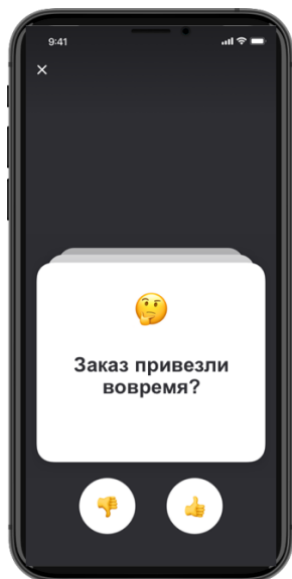


Подробнее о расчёте нового рейтинга

В сентябре мы запускаем новую оценку заказа:



- Больше всего на рейтинг буду влиять ответы клиентов на вопросы:
 - Заказ привезли вовремя?
 - 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 отменять заказ
 - Не отменяете заказы без весомых аргументов

Как мне достичь максимального рейтинга?

- Технически:
 - все клиенты должны выбрать «лайк» на вопрос «Понравился ли вам заказ?» и отметить, что заказ привезли вовремя
 - 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: опоздания, жалобы на качество еды и комплектацию заказов. Советы:
 - Убедитесь, что на платформе выставлено правильное время доставки. Клиенты ориентируются именно на него, когда ждут заказ.
 - Если уверены, что в часы пик (обед и ужин) не успеваете доставлять за это время, то свяжитесь с нашей поддержкой. Мы можем увеличивать время доставки автоматически в конкретные часы или индивидуально по запросу.
 - 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