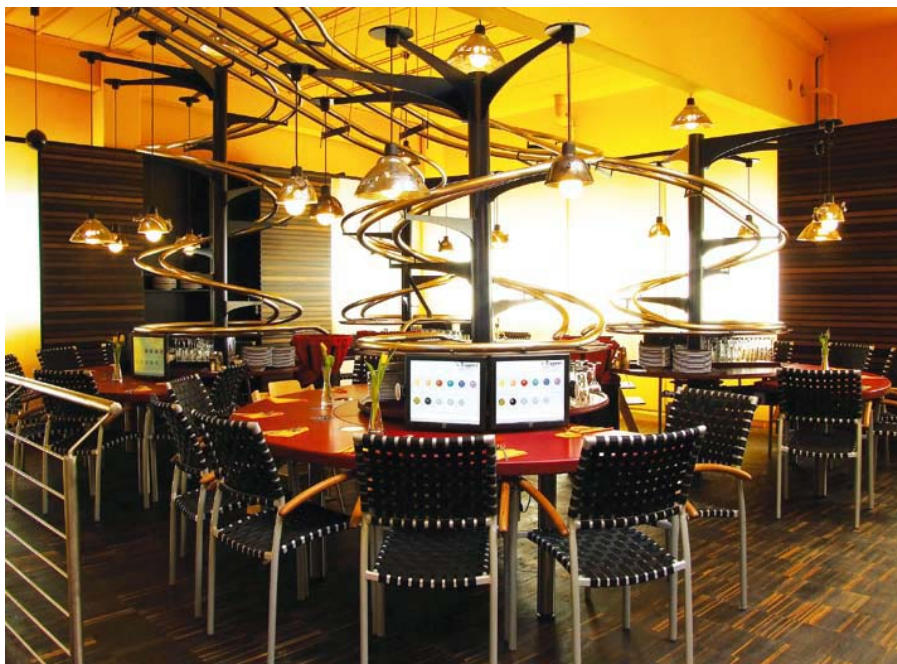


Ρομποτικό...εστιατόριο!



Ένα πρωτοποριακό εστιατόριο με το όνομα 's Baggers άνοιξε στη Νυρεμβέργη της Γερμανίας, συστήνοντας στο διεθνές κοινό την πρώτη φουτουριστική μηχανή σερβιρίσματος στον κόσμο!



Βρίσκεται στη Νυρεμβέργη και αποτελεί στ' αλήθεια ένα μοναδικό φαινόμενο. Το 's Baggers είναι η πρώτη επιχείρηση Μαζικής Εστίασης που εφαρμόζει μία αυτοματοποιημένη διαδικασία παραγγελιοληψίας και service, αρκετά αποτελεσματική και οπωσδήποτε ιδιαίτερα θεαματική. Σ' αυτό το εστιατόριο δεν υπάρχουν σερβιτόροι. Υπάρχουν υπάλληλοι που έχουν ως αποκλειστικό καθήκον τους τη διασφάλιση του «ευ ζην» όλων των πελατών. Αντίθετα η όλη διαδικασία εξυπηρέτησης (παραγγελία, σερβίρισμα, πληρωμή) γίνεται αυτόματα, χωρίς κα-

θυστερήσεις και με ελάχιστα περιθώρια λάθους.

Πρόκειται για το πιλοτικό εστιατόριο ενός συστήματος εξυπηρέτησης που αποτελεί παγκόσμια πατέντα του δημιουργού Michael Mack, γεν. διευθυντή του 's Baggers, αλλά και της εταιρείας HeineMack που εκμεταλλεύεται το concept.



Πρωτοποριακό concept

Ο αρχιτέκτονας Klaus Kiener από το Raitersaich, ο οποίος σχεδίασε το εστιατόριο μαζί με τον Michael Mack, δημιούργησε έναν άνετο χώρο για 94 καθήμενους, στην καρδιά της βιομηχανικής περιοχής Schmalau στη Νυρεμβέργη.

Στο 's Baggers εφαρμόζεται το πατενταρισμένο σύστημα HeineMack GmbH, που επιτρέπει τη μεταφορά φαγητού και ποτού στα τραπέζια, αξιοποιώντας τη φυσική δύναμη της βαρύτητας και τις δυνατότητες των σύγχρονων ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Έτσι, μπροστά από τη θέση κάθε πελάτη υπάρχει μία στρατηγικά τοποθετημένη οθόνη αφής, η οποία του δίνει τη δυνατότητα να περιηγηθεί στο μενού και να παραγγείλει το πιάτο της αρεσκείας του. Τη στιγμή που θα δώσει την εντολή πως ολοκλήρωσε την παραγγελία του, αυτή θα ακολουθήσει αυτόματα το δρόμο προς την κουζίνα, προκειμένου να εκτυπωθεί και να ξεκινήσει άμεσα η διαδικασία παρασκευής. Το προσωπικό στην κουζίνα τοποθετεί σε ειδικά σκεύη το φαγητό και το ποτό και τα στέλνει μέσω ενός εντυπωσιακού σπειροειδούς διαδρόμου με ράγες κατευθείαν στα χέρια του πελάτη. Ένα χρωματικά και αριθμητικά κωδικοποιημένο μοτίβο κάθε θέσης που ακολουθείται και στη συσκευασία του φαγητού επιτρέπει στους επισκέπτες να δουν ποιου το πιάτο μεταφέρεται κάθε φορά.

Έτσι, οι κωδικοί γλιστρούν με θεαματικό τρόπο σε ένα ειδικά σχεδιασμένο σύστημα με ράγες από ανοξείδωτο ατσάλι, εκτελώντας έτσι και ένα ιδιότυπο... show, που εντυπωσιάζει κάθε ε-

πισκέπτη. Αφού ολοκληρώσουν το γεύμα τους οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν την πιστωτική ή χρεωστική τους κάρτα, για να πληρώσουν και να αποχωρήσουν, χωρίς πρόβλημα ή καθυστερήσεις. Σ' αυτό το πρωτότυπο concept κυρίαρχη απαίτηση αποτελεί η προσφορά υψηλής ποιότητας φαγητού και ποτού, σε ένα άνετο, ζεστό περιβάλλον. Ζητούμενο για τον δημιουργό του 's Baggers είναι να προσφέρει μία μοναδική εμπειρία σε κάθε πελάτη που θα περάσει το κατώφλι της επιχείρησης. Για να το επιτύχει αυτό, αξιοποιεί ένα κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, αλλά και μια ποικιλία εργαλείων που του παρέχει το εγκατεστημένο λογισμικό και οι οθόνες αφής. Σε αυτές ο πελάτης μπορεί να περιηγηθεί σε ένα εικονογραφημένο μενού προτού αποφασίσει τι θα παραγγείλει, να διαβάσει λεπτομερείς πληροφορίες για το εστιατόριο, για τους προμηθευτές, αλλά και τη διαδικασία παρασκευής, ενώ ταυτόχρονα έχει τη δυνατότητα να περιηγηθεί στο ίντερνετ, να διαβάσει τα μηνύματά του, να στείλει ένα e-mail κ.λπ. Εξαιρετικά χρήσιμα για την επιχείρηση, όμως, είναι και πολλά σύγχρονα εργαλεία μάρκετινγκ που παρέχει αυτό το σύστημα και τα οποία έχουν υψηλότερα επίπεδα αποτελεσματικότητας (π.χ. προβολή προτάσεων συγκεκριμένων πιάτων σε κάθε οθόνη, ερωτηματολόγια για την αξιολόγηση του εστιατορίου, του service ή του φαγητού κ.λπ.). Έτσι, οι ιδιοκτήτες μπορούν να επιτύχουν ευκολότερα πολλούς στόχους του marketing όπως τον καθορισμό target group, την αξιολόγηση μεμονωμένων πελατών, τη διαρκή διασφάλιση ποιότητας κ.ά. Αξίζει να αναφερθεί πως η συγκεκριμένη πατέντα μπορεί να βρει εφαρμογή σε διάφορα εστιατορικά concepts, με κάποιες προσαρμογές φυσικά. Γι' αυτό το λόγο, η HeineMack που εκμεταλλεύεται τη συγκεκριμένη ιδέα, ανέπτυξε και πατεντάρισε το trademark "Fast&Good" προκειμένου να δώσει την ευκαιρία και σε άλλες επιχειρήσεις να την αξιοποιήσουν. Βασική προϋπόθεση να τηρείται η ουσία του Fast&Good, που ενόητα απαιτεί υψηλής ποιότητας φαγητό σε συσκευασίες γρήγορων γευμάτων, οι οποίες μεταφέρονται με ταχύτητα μέσω του ίδιου συστήματος στη θέση του πελάτη.



Περιβάλλον

Τα γεύματα που ταξιδεύουν στις ράγες και τα stands με τις πληροφορίες γύρω από το concept είναι αυτά που κλέβουν την προσοχή εκείνου που θα περάσει το κατάφλι του 's Baggers. Ωστόσο, παρά το φουτουριστικό σύστημα με τις ράγες που μοιάζει ψυχρό, ο χώρος καταφέρνει να παραμένει οικείος, χάρη στο δάπεδο από σκούρο ξύλο, τα τραπέζια στους θερμούς τόνους του κόκκινου και τους τοίχους βαμμένους στις αποχρώσεις του κίτρινου. Ο διακριτικός φωτισμός επιτυγχάνει να απαλύνει την ψυχρότητα των μεταλλικών σπειροειδών οδηγών, δημιουργώντας μια ευχάριστη, χαλαρή ατμόσφαιρα. Τα logistics και η τεχνολογία του συστήματος στην πραγματικότητα επιτρέπουν την ολοκλήρωση του γεύματος, χωρίς την παρουσία οποιουδήποτε υπαλλήλου. Το concept του 's Baggers, όμως, στοχεύει στην άψογη εξυπηρέτηση και την απόλυτη ικανοποίηση κάθε επισκέπτη. Έτσι, προσωπικό υπάρχει αλλά εκπαιδευμένο με τέτοιο τρόπο, ώστε να κάνει

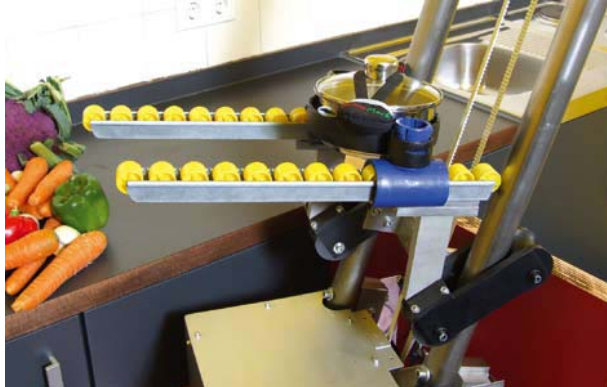
την παραμονή των πελατών στο εστιατόριο όσο πιο ευχάριστη γίνεται. Τους υποδέχεται, απαντά σε οποιαδήποτε ερώτησή τους, εξηγεί το σύστημα με λεπτομέρεια και είναι διαθέσιμο σε κάθε απαίτηση. Επιπρόσθετα, ο πελάτης μπορεί να ζητήσει τη βοήθεια υπαλλήλου μέσω της οθόνης αφής εάν και όταν τη χρειαστεί. Από τη στιγμή που θα δώσει την εντολή, ένα σήμα στέλνεται στο τερματικό του προσωπικού και ένα άτομο του προσωπικού φτάνει άμεσα στο τραπέζι.



Κουζίνα

Το χαρακτηριστικό πιάτο της Νυρεμβέργης «baggers» (τηγανιτές πατάτες δηλαδή) είναι αυτό που έδωσε το όνομά του στο εστιατόριο. Στο μενού φιγουράρουν πολλές παραδοσιακές προτάσεις της Φραγκονίας (της ιστορικής αυτής βαναρικής περιοχής), αλλά και πιο σύγχρονες επιλογές ψητών κρεατικών, λουκάνικων, καθώς και επιδόρπια όπως τα Bagger Schmarren (παράλλαξη του αυστριακού πάνκεικ «Kaiserschmarren»). Το κατάστημα διαθέτει και vegetarian προτάσεις σαλάτας και άλλους κωδικούς με ψητά ή φρεσκοκομμένα βιολογικά λαχανικά. Μέλημα της επιχείρησης είναι να υπηρετήσει και εδώ το concept Fast&Good, οπότε, αν και παραδοσιακά η κουζίνα της Φραγκονίας είναι πλούσια σε λιπαρά, στο 's Bagger τα πιάτα παρασκευάζονται σε μια αρκετά πιο light εκδοχή τους! Σε χαμηλά επίπεδα όμως δεν κυμαίνεται μόνο η θερμιδική αξία των κωδικών, αλλά και οι τιμές τους (από 1 έως 7 ευρώ), αφού η ποσότητα του φαγητού ποικίλει, παρέχοντας πιάτα τύπου μεζέ ή tapas, αλλά και γενναιόδωρες ατομικές μερίδες. Έτσι το εστιατόριο θυμίζει στο concept του γρήγορο αλλά ταυτόχρονα ποιοτικό φαγητό. Ο chef της επιχείρησης Klaus Schwaiger είχε ενθουσιαστεί από την πρώτη στιγμή με το ασυνήθιστο concept του εστιατορίου. Ο σύγχρονος εξοπλι-

σμός της κουζίνας, με συσκευές τελευταίας τεχνολογίας, που επιτρέπουν την παρασκευή πιάτων με πλούσια γεύση και λίγες θερμίδες σε συνδυασμό με το καινοτόμο σύστημα logistics αποτέλεσαν εξαρχής πρόκληση για τον επικεφαλής chef, ο οποίος συνεργάζεται στενά με τον ιδιοκτήτη Michael Mack, πάνω στο χτίσιμο και την ανανέωση του μενού.



Το όραμα του Mack

Ο δημιουργός του concept Michael Mack, εξηγεί το πώς γεννήθηκε η ιδέα: «Πρόεκυψε ένα απόγευμα που είχα καλέσει φίλους για δείπνο και δεν σταμάτησα να τρέχω ανάμεσα στην κουζίνα και τη σάλα. Συνειδητοποίησα πως θα ήταν πολύ βολικό εάν μπορούσαν τα πιάτα να βρουν το δρόμο προς το τραπέζι μόνα τους ή αν το κατάφερναν αξιοποιώντας τη δύναμη της βαρύτητας. Αρχισα να δουλεύω διαρκώς αυτή την ιδέα και βήμα, βήμα παρουσίασα την παρούσα λύση. Η σταδιακή ανάπτυξη της εφαρμογής και η ολοκλήρωση των ελέγχων κράτησε περισσότερους από 18 μήνες, μέχρι να τελειοποιηθεί το λογισμικό και να κατασκευαστούν σε διάφορες εκδοχές οι σπειροειδείς διάδρομοι. Το

όραμά μου αυτή τη στιγμή είναι να φέρω την επανάσταση στην εστιατορική βιομηχανία, συστήνοντάς της το πρωτοποριακό concept “Fast&Good”».

Schwaiger είχε ενθουσιαστεί από την πρώτη στιγμή με το ασυνήθιστο concept του εστιατορίου. Ο σύγχρονος εξοπλισμός της κουζίνας, με συσκευές τελευταίας τεχνολογίας, που επιτρέπουν την παρασκευή πιάτων με πλούσια γεύση και λίγες θερμίδες σε συνδυασμό με το καινοτόμο σύστημα logistics αποτέλεσαν εξαρχής πρόκληση για τον επικεφαλής chef, ο οποίος συνεργάζεται στενά με τον ιδιοκτήτη Michael Mack, πάνω στο χτίσιμο και την ανανέωση του μενού. __

