

Содержание

```
Вступление 3
Прибыльность и концепция 4
 Как привлечь в ресторан детей
 и не потерять остальных гостей? 7
Интерьер и атмосфера 8
Блюда и посуда 12
 Топ-10 проблем гостей с детьми 16
Обслуживание 17
Развлечения 18
Основные выводы и рекомендации 21
Приложение. Чек-лист kid-friendly-ресторана 23
Об авторах исследования 25
 Знак-маркетинг 25
 Kids & Me 25
Воркшоп «В кафе с детьми» 26
```

Вступление

Семьи с детьми стали привлекательной аудиторией для многих кафе и ресторанов. Заведения стали создавать детское меню, делать игровые комнаты, проводить кулинарные мастер-классы, стараться, чтобы дети с родителями хорошо проводили у них время.

Не всегда подобные действия являются успешными. Дети могут продолжать скучать в ресторанах, бегать между столиков и мешать другим гостям. Многие родители привыкли к тому, что визит в кафе вместе с детьми является испытанием, а не возможностью приятно провести время. Есть те, кто защищает отсутствие комфортной для ребенка среды в заведениях тем, что так ребенок может почувствовать себя взрослым.

Ребенок чувствует себя взрослым, когда может все сделать самостоятельно наравне со взрослыми — вымыть руки, сесть за столик, выбрать блюдо из меню, самому съесть блюдо без помощи родителей. Чтобы это было реализовано, нужно создать дружественное ребенку (kidfriendly) место.

Мы как родители своих детей заинтересованы в том, чтобы кафе и ресторанов, удобных для семейного посещения, было больше. Поэтому агентство «Знак-маркетинг» совместно с проектом Kids & Me в августе 2015 года провели исследование «В кафе с детьми». Это интернет-опрос родителей об их впечатлениях от работы

заведений. Исследование должно подсказать управляющим кафе и ресторанов, как правильно построить работу с семейной аудиторией — создавать меню, интерьеры и, в целом, поддерживать атмосферу заведения, в котором взрослым и детям было бы интересно вместе.

В опросе приняли участие 52 респондента, являющихся читателями Kids & Ме и других информационных сайтов Воронежа. Жители Воронежа могут представлять мнение населения российского города, куда могут быть направлены инвестиции ресторанных сетей для открытия новых заведений. С одной стороны, это город, который недостаточно насыщен ресторанами. С другой стороны, это город-миллионник, в котором наблюдается высокая заинтересованность жителей в кафе для семейного посещения.

Опрошенные родители дали оценку проблемам, которые беспокоили их во время посещения кафе, пофантазировали на тему того, каким должно быть идеальное kid-friendly-кафе, вспомнили наиболее приятные визиты с ребенком, любимые блюда детей, любимые развлечения за столом.

Мы надеемся, что данное исследование будет полезно российским рестораторам!

Алексей Бугаев, директор агентства «Знак-маркетинг»

Прибыльность и концепция

С одной стороны, привлечение семейной аудитории может повысить посещаемость заведения. С другой стороны, привлечение детей в ресторан может привести к оттоку других групп гостей, а также потребует высоких затрат на переоборудование заведения. Что перевешивает в конечном итоге — плюсы от создания комфортной для детей среды или минусы?

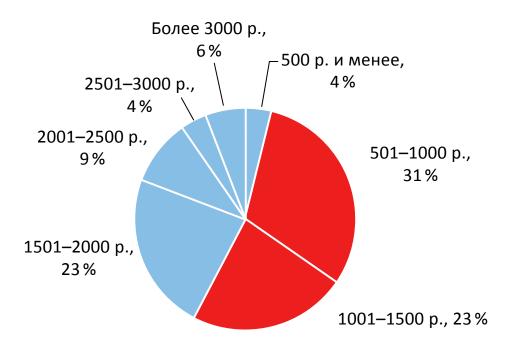
Главная коммерческая выгода от привлечения гостей с детьми — заполнение столиков днем в выходной день, когда другие гости редко посещают кафе. Как показали результаты опроса, 67% визитов в кафе и рестораны пришлись на выходные дни. В том числе, 37% визитов были обедами в выходной день. При этом нельзя сказать, что в другое время гости с детьми крайне редко посещают кафе и рестораны. 26% визитов — это ужины, то есть время, когда в кафе и ресторанах многие посетители могли быть без детей.

Вспомните свой последний визит в кафе или ресторан вместе с ребенком. Он состоялся в будний или в выходной день? Какой это был прием пищи? (N=52)

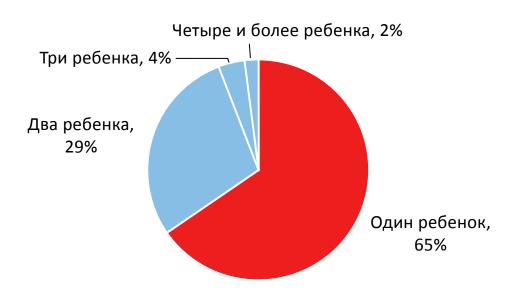


По данным опроса, чек на один столик составлял в среднем 1500 рублей. При этом за столом, как правило, присутствовал один ребенок.

Сколько ориентировочно составил счет в Ваш последний визит? (N=52)



Сколько детей Вы привели с собой? (N=52)





Приглашение гостей с детьми позволяет заполнить столики днем в выходные, когда мало других посетителей



У гостей с детьми обычно невысокий средний чек

Визит в кафе или ресторан может быть вызван разными поводами. Как показали результаты опроса, примерно одинаковое количество посетителей с детьми (по 38%) на месте искали подходящее кафе, когда ребенок проголодался, посещали кафе вместе с другими детскими развлечениями или специально приходили в любимый ресторан. Присутствовали на детском празднике только 6% гостей, на кулинарном занятии — только 2%, несмотря на то, что многие заведения стали проводить их по выходным.

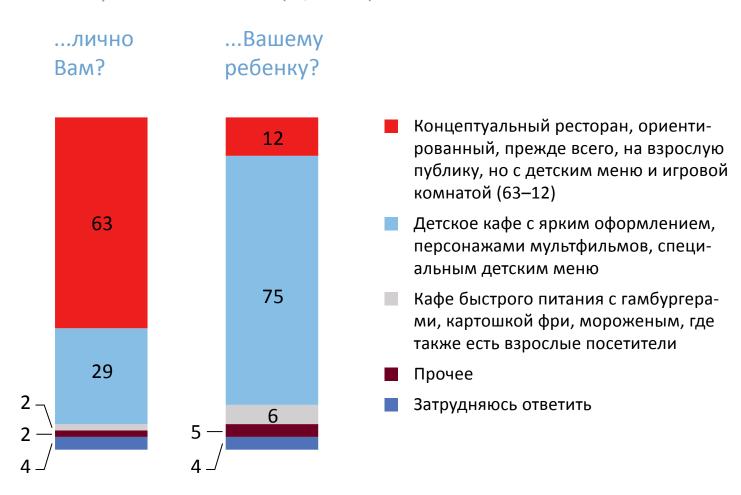
В какой ситуации Вы посетили кафе или ресторан с ребенком?(%, N=52)



Примечание. Сумма ответов больше 100%, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов. В категорию «Прочее» попали ответы: отмечали день рождения мамы; просто ужин; рядом с домом; встреча с друзьями; просто пришли с ребенком в новый ресторан; встречались с друзьями, у которых тоже есть ребенок

Привлекать детей могут и специализированные детские заведения, и «взрослые» рестораны, которые добавляют в свой ассортимент детское меню. Если между этими двумя альтернативами дать выбор взрослому и детям, то родители скорее выберут взрослый ресторан, а дети — детское кафе. При этом 29% взрослых получают большее удовольствие от посещения детского кафе и только 12% детей получают большее удовольствие от посещения «взрослого» ресторана с детским меню и детской комнатой.

Представьте, что у Вас есть выбор из нескольких заведений, которые можно посетить с ребенком. Какое заведение было бы интересно посетить... (%, N=52)



Примечание. В категорию «Прочее» попали ответы: семейное кафе с наличием в меню пиццы, салатов, десертов (слева); у меня слишком маленький ребенок, чтобы он смог сделать выбор; ребенок пока маленький (справа).

«Идеальными» и для ребенка, и для родителей назывались:

- кафе Le Cirque в парке Asterix во Франции;
- рестораны, которые респонденты посещали в Москве: «АндерСон», «Шоколад», «Шоколадница для детей и их родителей»;
- кафе и рестораны, которые можно посетить в Воронеже: «Чайхона № 1», «Тануки», «Макдоналдс», «У Бильбо», «Итальянский дворик», «Сказка Град», «Грин Cafe».

- 1. Привлечение гостей с детьми это хороший способ заполнить зал днем в выходной день. Для этого рестораны проводят в это время детские мероприятия. Однако, мероприятия не настолько популярны у родителей, чтобы делать на них основные маркетинговые усилия по привлечению данной аудитории. Часто выбор заведения для похода с детьми осуществляется спонтанно на месте. Поэтому нужно в первую очередь дать понять на месте, что в данном заведении рады гостям с детьми.
- 2. Дружественность детям необходима, в первую очередь, кафе и ресторанам, расположенным рядом с детскими развлекательными центрами, кинотеатрами, парками и другими местами семейного отдыха, а также банкетным залам для семейных торжеств.
- 3. Кафе и ресторану, выбравшему гостей с детьми в качестве одной из аудиторий, нужно привлекать другие категории гостей, чтобы заполнить столики во время завтраков, а также во время обедов и ужинов в будни. Так будет обеспечено выравнивание загрузки зала.
- 4. Средний чек гостей с детьми составляет 1500 рублей на столик. Чтобы повысить прибыльность, необходимо прилагать дополнительные усилия, чтобы увеличить чек за счет правильного состава меню, или увеличивать скорость обслуживания для повышения оборачиваемости.

Как привлечь в ресторан детей и не потерять остальных гостей?

Иногда у рестораторов есть опасение, что присутствие детей оттолкнёт других гостей. Чтобы этого не случилось, нужно воспользоваться следующими советами.

1 Не портить концепцию. Задача концептуального ресторана или кафе — нести определенную культуру гостям, даже если гости маленькие. Поэтому сырники «В гостях у Микки-Мауса» в узбекском ресторане будут неуместными. Лучше подумать, чем узбекская культура будет интересна детям, и в соответствии с этим сделать детское меню и настольные развлечения. Самый простой способ создать детское меню — уменьшить порции из взрослого меню, исключив из них вредные или нелюбимые детьми ингредиенты.

2 Не бояться гостей с детьми. Основные требования гостей с детьми к кафе или ресторану — это чистый просторный туалет и отсутствие запаха табака. Эти требования не отличаются от требований большинства гостей. Если в кафе будет удобно детям, то будет удобно всем.

3 Убедиться, чтобы мебель была удобна для детей. Дети начинают вскакивать с места и бегать между столиков, когда им неудобно. Присутствие детского стульчика — недостаточная мера, так как основное беспокойство для других гостей вызывают дети, выросшие из детского стульчика.

4 Проработать развлечения за столом. Важно, чтобы во время ожидания блюда ребенку было чем заняться. Поэтому нужно следить, чтобы детские развлечения были хорошо подготовлены — раскраски были в наличии и предлагались официантами, карандаши были подточены, настольные развлечения были разнообразными.

Б Посадить гостей с детьми при входе. Если в кафе или ресторане нет специальной игровой комнаты, то гостей с детьми не надо прятать в глубине зала. Вопреки распространенному мнению, наоборот, лучше размещать таких гостей при входе. Присутствие детей при входе, с одной стороны, будет сигналом для других гостей с детьми, что это место удобно для них. С другой стороны, чувствительные к присутствию детей гости будут подготовлены и не разочаруются от визита.



Интерьер и атмосфера

То, как выполнен интерьер, во многом определяет уровень комфорта в кафе или ресторане. Как указывают родители, интерьер kid-friendly-ресторана должен отвечать следующим требованиям: быть безопасным, бесшумным, чистым, иметь удобную мебель, удобный туалет и удобный въезд для коляски.

Что должно присутствовать в интерьере идеального kid-friendly-кафе?

(популярные категории ответов на вопрос: «Давайте пофантазируем. Что должно быть в идеальном кафе или ресторане, который Вы бы с радостью посещали с ребенком?»)



Безопасность

«Закрытое и безопасное помещение. Кондиционеры, не направленные на столы»



Бесшумность

«Слишком громкая музыка мешает сосредоточить ребенка на еде»



Удобная мебель

«Удобные столы, в идеале — стулья для детей с регулируемой высотой, для кормления стульчик для малышей»



Чистота

«Светлое место. Чистый и красивый интерьер»



Удобный туалет

«Удобная санкомната, приспособленная как для младенца (пеленальный стол), так и для детей постарше — не слишком высокие унитаз и раковина, либо специально сделанные для детей»

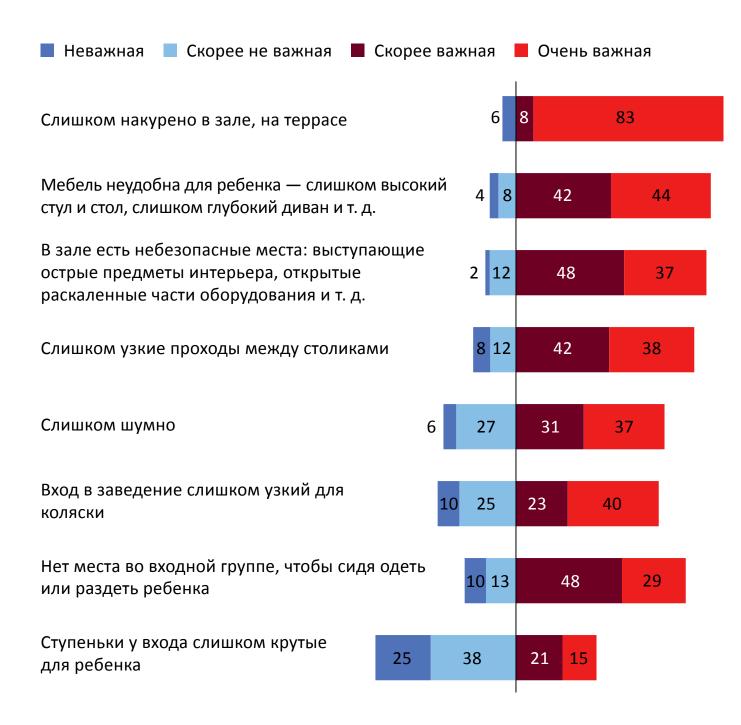


Удобный въезд для коляски

«Дверные проемы и пандусы, подходящие для удобного перемещения с коляской»

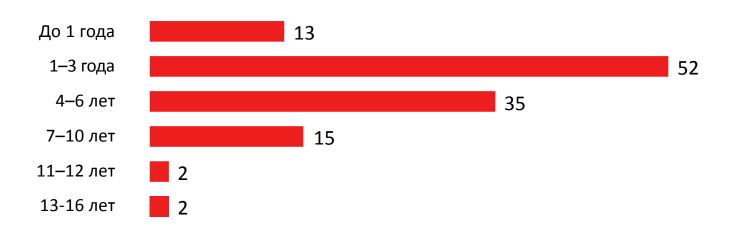
Эти параметры упоминаются среди наиболее важных и острых проблем, связанных с помещением кафе и ресторанов. Но на первое место родители ставят проблему табачного запаха в зале и на террасе (несмотря на запрет курения).

Ниже указаны несколько проблем, связанных с помещением. Оцените, насколько каждая проблема острая и важная для гостей с детьми(%, N=52)



Удобство мебели — следующий по важности фактор. Родители указывают, что часто в кафе или ресторане нет детского стульчика. При этом 35% посетителей приходят с детьми 4–6 лет, которым детский стульчик не нужен, но взрослый стул может быть слишком высок.

Какого возраста были дети, с которыми Вы посещали кафе или ресторан?(%, N=52)

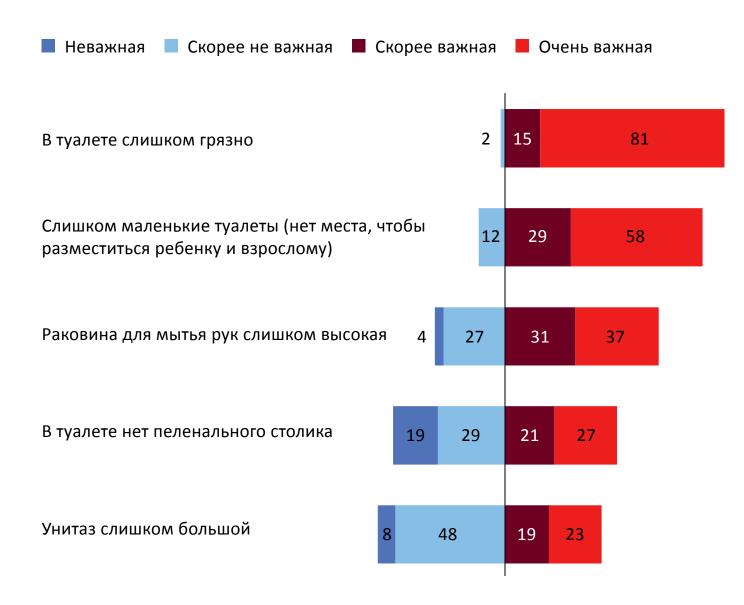




Важно продумать, чтобы мебель в ресторане была удобная для детей разных возрастов: со слишком низкого стула ребенок будет подниматься, в слишком глубоком диване ребенок «тонет»

Важной проблемой для гостей с детьми является состояние туалета. Наиболее высокую важность родители придают не специфическим детским требованиям, а тем, которые бы разделили многие другие гости кафе или ресторана. Это чистота туалета и достаточное в нем пространство.

Ниже указаны несколько проблем, связанных с туалетной комнатой. Оцените, насколько каждая проблема острая и важная для гостей с детьми (%, N=52)



Важно, чтобы интерьер был не просто удобным для ребенка, но и запоминающимся. Как указывают 65% родителей, больше всего ребенку запоминались животные или аквариум в ресторане. Этот ответ был даже популярнее детской комнаты (44%). Также дети часто обращают внимание на то же, что нравится и взрослым — необычные детали интерьера (37%) и инсталляции (29%).

Какие особенности помещения или оборудования кафе и ресторанов запомнились ребенку? О чем ребенок вспоминал позже? (%, N=52)



Примечание. Сумма ответов больше 100%, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов. В категорию «Прочее» попали ответы: подарок в виде шарика; живая музыка; комплимент от повара; взрослая еда; возможность поучаствовать в мастер-классах; столики на улице (терраса)



Необычные детали интерьера нравятся как взрослым, так и детям

- 1. Чтобы интерьер нравился детям, не обязательно делать его избыточно ярким и разноцветным. Если в ресторане предусмотрена особая концепция и шик, важно ее не разрушать даже kid-friendly-ресторану. В первую очередь, в ресторане должна быть обеспечена чистота, безопасность, достаточное пространство, отсутствие табачного запаха, т. е. те требования, которые бы предъявило большинство гостей без детей.
- 2. Визуально интерьер должен быть необычным, насыщенным разными деталями, чтобы удерживать внимание ребенка. Тогда он не будет мешать другим гостям. Самыми запоминающимися впечатлениями для ребенка являются животные или аквариум, и только на втором месте по частоте упоминания стоит детская игровая комната.
- 3. Атмосфера кафе и ресторана не должна отвлекать от еды. Музыкальный фон и телевизор не должны быть избыточно громкими и навязчивыми.
- 4. Мебель и сантехника должна быть удобна для детей разных возрастов. Нужно проверить, насколько удобно сидеть малышам, уже выросшим из детского стульчика.
- 5. Для гостей с детьми важно обеспечить удобный вход. Должно быть достаточное пространство, чтобы войти с коляской, а также место, чтобы одеть и раздеть ребенка.

Блюда и посуда

Как сообщили участники опроса, в дружественном детям кафе и ресторане должно быть отдельное детское меню, в котором были бы наглядно и красочно представлены разнообразные и полезные детские блюда с интересными названиями. Важно, чтобы в заведении были приборы подходящих для детей размеров. Некоторые указывали, что было бы неплохо иметь на столе дезинфицирующие салфетки.

Что должно быть на столе в идеальном kid-friendly-кафе?

(популярные категории ответов на открытый вопрос: «Давайте пофантазируем. Что должно быть в идеальном кафе или ресторане, который Вы бы с радостью посещали с ребенком?»)



Полезная еда

«Меню со здоровой пищей (поменьше жирного и слишком сладкого, побольше фруктовых и овощных блюд)»



Разнообразная еда

«Качественное меню с широким выбором блюд для всей семьи»



Красочное меню

«Детское меню с картинками»



Наглядность еды

«Если идти ради ребенка, то, пожалуй, самостоятельный выбор блюда (когда ребенок может сам положить или сказать, что ему положить к себе в тарелку)»



Интересные названия блюд

«Тематизация меню (интересные привлекательные названия блюд)»



Детские приборы

«Столовые приборы и посуда для детей»



Меню должно быть сделано так, чтобы ребенку было легко сделать выбор блюда самостоятельно...



…но наиболее удобный для ребенка вариант — это открытая выкладка блюд

Среди проблем, возникающих в ходе визита в кафе с детьми, наиболее важной является то, что в заведениях часто бывает ограниченный выбор детских блюд. Даже проблема слишком острых, соленых или способных вызвать аллергическую реакцию у ребенка блюд не является настолько злободневными для родителей.

Ниже указаны несколько проблем, связанных с блюдами кафе и ресторанов. Оцените, насколько каждая проблема острая и важная для гостей с детьми (%, N=52)



Среди прочих проблем родители часто выделяли:

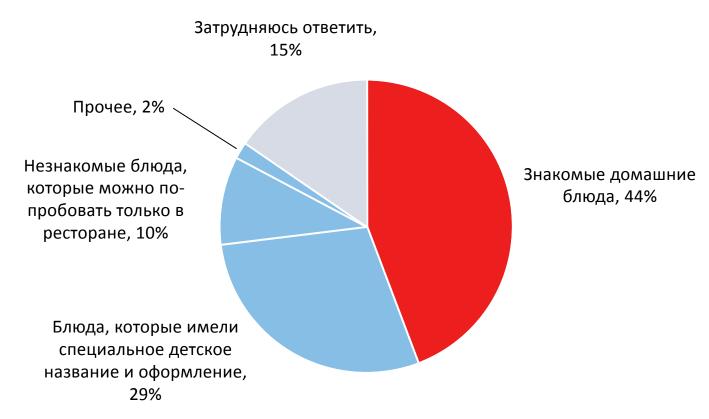
- слишком холодные или горячие напитки;
- приоритет блюд быстрого питания (картошка фри, наггетсы и т.д.) над блюдами домашней кухни;
- сложности с посудой: она не всегда идеально чистая, приборы слишком большие для детской руки; в идеале посуду хотели бы видеть небьющейся.



Важно, чтобы не только блюда, но и столовые приборы были адаптированы под ребенка

Если сравнивать между собой домашние блюда или неизвестные блюда, которые можно попробовать только в ресторане, то дети выбирали чаще всего знакомые блюда (44%). При этом многим детям нравилось, когда блюда имели специальное название и оформление (29%).

Вспомните разные блюда, которые выбирали дети. Какие блюда дети выбирали чаще всего? (N=52)



Примечание. В категорию «Прочее» попал ответ: любые вкусные блюда

Набор самых необходимых блюд в детском кафе, которые нравятся детям, включают не только блюда фаст-фуда, которыми родители не очень довольны (пицца, картофель-фри) и десерты (блинчики, мороженое, пирожные и торты), но и паста или спагетти, салаты, котлета или бефстроганов с картофельным пюре.

Вспомните блюдо из ресторана, которое понравилось Вашему ребенку больше всего. Что это было за блюдо?

(наиболее популярные категории ответов на открытый вопрос).







Пицца (тор 3)

Мороженое (тор 3)

Пирожное, торт (тор 3)



Паста, спагетти



Котлета или бефстроганов с пюре



Салаты



Картофель-фри



Лепешка с сыром, хачапури



Шашлык (из курицы)



Блинчики

Также в качестве любимых блюд детей, которые родители вспоминали реже, были пельмени, рыба, сырники, рисовая каша, свежий кисель и молочный коктейль.

Суп и овощи в качестве любимых блюд детей родителями не назывались.

- 1. Родители считают отсутствие разнообразия главной проблемой детского меню. Обязательный набор блюд (пицца, паста, картошка фри, салаты, котлета и гарнир, мороженое, пирожное) может быть дополнен другими блюдами, которые имеют приемлемую остроту и соленость и не вызывают аллергическую реакцию у детей. Блюда могут иметь необычное название и внешний вид, но по сути они должны быть знакомыми и домашними.
- 2. Кроме еды, нужно подумать о специальной посуде для ребенка. Она должна быть под-ходящих размеров, идеально чистой, и, возможно, небьющейся.
- 3. Меню должно быть отдельным, красочным. Выбрать блюдо должен иметь возможность ребенок, не умеющий читать.

Топ-10 проблем гостей с детьми

Какие проблемы родители считают самыми важными? Какие недостатки надо в первую очередь устранить рестораторам, которые готовятся принять юных гостей?



Грязные туалеты. Эту проблему, вероятно, может назвать любой посетитель. Но гости с детьми проявляют особую чувствительность к чистоте туалетов.

2 Запах табака. Официально курение в кафе и ресторанах запрещено. Заведения, имеющие веранду, чаще всего разрешают гостям курить. Если ресторану нужна семейная аудитория, нужно сделать запрет на курение абсолютным.

Маленькая туалетная комната. В ресторанах часто не бывает сантехники, настроенной под размеры ребенка. Что более важно для родителей, в ресторанах и сами туалетные комнаты настолько тесные, что войти туда вдвоем с ребенком, раздеть и одеть его становится настоящим испытанием.

Маленький выбор детских блюд. В ресторанах не всегда бывает детское меню. Даже если оно есть, выбор блюд часто является ограниченным. Отдельной проблемой, которую указывали родители, является то, что официанты забывают принести детское меню, даже если оно есть.

Б Неудобная для ребенка мебель. Наличие детского стульчика не гарантирует того, что ребенку будет удобно. Мебель должна быть удобна и для детей, выросших из стульчиков. В крайнем случае, должны быть подушки на стульях и диванах.

Слишком острые блюда. Родители хотят видеть полезную («варено-тушеную») еду, которая хорошо усваивается детским организмом.

7 Отсутствие занятий для ребенка во время ожидания блюда. Детям скучно, когда взрослые разговаривают друг с другом во время ожидания блюда. Должно быть предусмотрено развлечение для детей, даже если в кафе нет возможности сделать игровую комнату. Должны быть раскраски и другие развлечения за столом, например, паззлы, настольные игры, лабиринты, машинки, игрушечные герои мультфильмов.

В Небезопасные места. Входы в подвалы, раскаленные части оборудования кухонь, работающие кондиционеры представляют собой опасность для ребенка. Такие места должны быть недоступны для детей или, в крайнем случае, иметь доброжелательные таблички, предупреждающие родителей.

5 Блюда, вызывающие аллергическую реакцию. Детское меню не должно содержать аллергенных составляющих. В случае необходимости должна быть предусмотрена замена таких ингредиентов на безопасные для ребенка.

10 Узкие проходы. Зал кафе и ресторана должен быть достаточно просторным, чтобы было удобно проходить к столику, не беспокоя других гостей.

Обслуживание

В идеальном кафе должен быть доброжелательно настроенный детям персонал. Как указала одна участница опроса, «не надо [детьми] умиляться, можно просто спокойно на них реагировать, и не смотреть лютым взором, что они еще решат сломать».

Родители предложили две проблемы, связанные с сотрудниками — несвоевременная уборка разлитых напитков и игнорирование ребенка официантами. Обе проблемы родители оценили как важные.

Ниже указано несколько проблем, связанных с работой персонала. Оцените, насколько каждая проблема острая и важная для гостей с детьми(%, N=52)



Родители также называли свои сложности, связанные с обслуживанием:

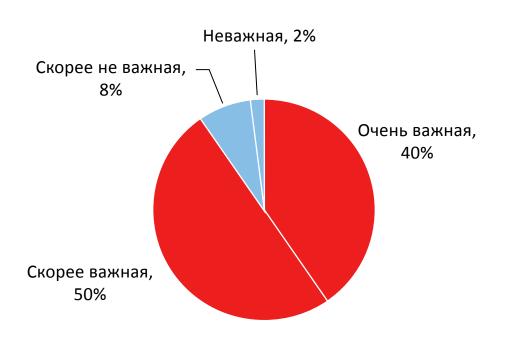
- Не подают детское меню, хотя оно есть. Выясняется, что есть детское меню уже после того, как пришлось заказывать еду из взрослого.
- Официант неверно консультирует родителей. Например, говорит, что в рыбном блюде нет костей, а они присутствуют.
- Не могут адаптировать блюдо из имеющегося меню для ребенка по просьбе родителей (не перчить, принести ребенку напиток комнатной температуры и т. д.).
- Слишком медленно подают блюда, и ребенку нечем заняться во время ожидания.

- 1. Официанты должны следовать особому подходу при работе с детьми. Быть приветливыми с ними, знать, какие блюда порекомендовать с учетом возможной аллергической реакции ребенка, уточнять температуру детских блюд. Чтобы ребенок не ждал и не беспокоил родителей и других гостей, детские блюда должны подаваться в первую очередь.
- 2. На качество обслуживания гостей с детьми влияет не только официант. Уборщики должны своевременно убирать разлитые напитки и прочий беспорядок. Повара должны быть готовы к тому, что некоторые блюда нужно адаптировать для ребенка.

Развлечения

То, что ребенку нечем заняться во время ожидания блюд, родители считают одной из главных проблем при посещении кафе или ресторана.

Насколько острой и важной является проблема того, что ребенку нечем заняться во время ожидания блюда? (N=52)



Чтобы решить ее, в идеальной kid-friendly-кафе должна быть зона для игр и рисования, демонстрироваться мультфильмы, работать аниматоры, проводиться детские мероприятия. Хорошо, если ребенок на выходе получит приятный подарок.

Не всегда есть возможность создавать в кафе игровую комнату, нужны развлечения за столом. Самое популярное развлечение ребенка за столом — это рисование (62%). При этом паззлы (50%), настольные игры (31%) и лабиринты (27%) тоже интересны для многих детей.

Какой вариант времепрепровождения за столиком был бы интересен всего Вашему ребенку? (%, N=52)



Примечание. Сумма ответов больше 100%, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов. В категорию «Прочее» попали ответы: мел, песочные часы, трубочки для коктейля.

Какие развлечения должны быть в идеальном kid-friendly-кафе?

(популярные категории ответов на открытый вопрос: «Давайте пофантазируем. Что должно быть в идеальном кафе или ресторане, который Вы бы с радостью посещали с ребенком?»)



Игровая зона

«Хорошо бы было, если в кафе и ресторанах будет детский уголок, чтоб ненадолго занять ребенка в ожидании заказанных блюд»



Возможность порисовать

«Столик с раскрасками»



Мультфильмы

«Возможно, телевизор с мультфильмами (не обязательно)»



Аниматор

«Аниматор, способный увлечь ребенка»



Мероприятия

«Проведение интересных семейных мероприятий»



Подарок

«Приятный комплимент для ребенка от заведения (шарик или карандаши, или фото на память)»



Игровая зона — надежный способ занять ребенка во время ожидания блюд и запоминающееся для ребенка впечатление.



Мастер-класс — это один из способов занять ребенка и привлечь дополнительную аудиторию.



Рисование позволяет развлечь ребенка, даже когда нет детской комнаты

Оставить память о визите в кафе и удержать ребенка за столом может подарок. Самые любимые детьми подарки — воздушный шарик (54%) и наклейки (46%). Также многим детям в качестве подарка понравились бы машинки (42%), герои мультфильмов (35%), книжка (29%) и мини-конструктор (27%).

Какой вариант подарка Вашему ребенку больше всего бы понравился? (%, N=52)



- 1. Отсутствие развлечений в кафе является большой проблемой для гостей с детьми. В идеальном kid-friendly-кафе должны быть детские игровые комнаты, зоны для рисования, работать аниматоры, демонстрироваться мультфильмы, проводиться семейные мероприятия.
- 2. Часто в ресторане нет возможности создавать отдельную игровую комнату. Для развлечения используются самое популярное развлечение за столом раскраски. Но можно использовать и другие настольные развле-

- чения паззлы, настольные игры, лабиринты. В качестве поля для развлечения можно использовать плейсмэты.
- 3. Важно оставить ребенку подарок на память о визите в кафе. Самые интересные подарки для большинства детей (воздушный шарик и наклейки) являются и самыми недорогими. Но игрушка в подарок (машинка, герой мультфильма, книжка, мини-конструктор) позволит не только оставить память, но и удержать ребенка за столом во время ожидания блюда.

Основные выводы и рекомендации

Создание заведения, дружественного детям, должно быть финансово успешным проектом. Для этого нужно подумать о следующих вопросах:

- Дружественность детям необходима, в первую очередь, кафе и ресторанам, расположенным рядом с детскими развлекательными центрами, кинотеатрами, парками и другими местами семейного отдыха, а также банкетным залам для семейных торжеств. Если нет этих условий, возможно, создание kid-friendly-среды не приведет к окупаемости вложений.
- Часто выбор кафе осуществляется на месте спонтанно. Поэтому для привлечения гостей с детьми важно дать понять на месте, что в данном заведении рады гостям с детьми.
- **3** Привлечение гостей с детьми это хороший способ заполнить зал днем в выходной день. Чтобы обеспечить выравнивание загрузки зала, нужно привлекать другие категории гостей, которые заполнят столики во время завтраков, а также во время обедов и ужинов в будни.
- 4 Средний чек гостей с детьми составляет 1500 рублей на столик. Чтобы повысить выручку заведения, необходимо увеличивать чек за счет правильного состава меню (путем обеспечения разнообразия блюд и создания комбо-наборов), или увеличивать скорость обслуживания для повышения оборачиваемости (например, сделав шведский стол).



Удобное для гостей с детьми кафе должно отвечать следующим требованиям:

1 Блюда могут иметь необычное название и внешний вид, но по сути они должны быть знакомыми и домашними. Самый любимый детьми набор блюд — это пицца, паста, картошка фри, салаты, котлета с пюре, мороженое, пирожное. Если ресторан несет определенную культуру гостям, нужно поддерживать ее и при работе с юными гостями. Самый простой способ создать детское меню — уменьшить порции из взрослого меню, исключив из них вредные или нелюбимые детьми ингредиенты, быть не острыми, не солеными и не вызывать аллергическую реакцию у детей.

2 Чтобы интерьер нравился детям, не обязательно делать его избыточно ярким и разноцветным. В кафе или ресторане должна быть обеспечена чистота, безопасность, достаточное пространство, отсутствие табачного запаха со стороны террасы. Запоминающимися впечатлениями для ребенка будут животные или аквариум, а также детская игровая комната. Важно обеспечить удобный вход в кафе. Музыкальный фон и телевизор не должны быть избыточно громкими и навязчивыми. Мебель и сантехника должна быть удобна для детей разных возрастов. Также нужно подумать о специальной посуде для ребенка.

3 На качество обслуживания гостей с детьми влияет и официанты, и уборщики, и повара. Официанты должны быть приветливыми с детьми, знать, какие блюда порекомендовать с учетом возможной аллергической реакции, уточнять температуру детских блюд. Уборщики должны своевременно убирать разлитые напитки и устранять прочий беспорядок. Повара должны быть готовы к тому, что некоторые блюда нужно адаптировать для ребенка.

Меню должно быть отдельным, красочным. Ребенок, не умеющий читать, должен тоже иметь возможность выбрать блюдо. Меню и плейсмэты можно использовать в качестве поля для настольных развлечений.

В kid-friendly-кафе и ресторане должны быть предусмотрены развлечения: работать детские игровые комнаты, зоны для рисования, аниматоры, демонстрироваться мультфильмы, проводиться семейные мероприятия. За столом у детей должны быть не только раскраски, но и паззлы, настольные игры, лабиринты. Важно оставить ребенку подарок на память о визите кафе. Самые простой и интересный подарок — воздушный шарик. Но также нужно рассмотреть возможность дарить (или продавать) наклейки, игрушечные машинки, героев мультфильмов, книжки, мини-конструкторы.

Приложение. Чек-лист kid-friendlyресторана

Чтобы оценить, насколько кафе или ресторан действительно дружественен детям, предлагаем чек-лист. Попросите гостей с детьми посетить ваше заведение в качестве тайных покупателей. Их ответы на вопросы ниже помогут понять плюсы и минусы работы заведения. К каждому ответу «нет» должен прилагаться комментарий о том, в чем именно заключался недостаток.

Вход	Обслуживание

Вход удобен для коляски (при входе минимальное количество ступенек, вход достаточно широк для коляски)	Да	Нет	Гостей с детьми проводили к столику возле игровой зоны, рядом с другими гостями с детьми или при входе	Да	Нет
Во входной группе достаточно места, чтобы ребенок мог раздеться и одеться	Да	Нет	Официант не забыл принести детское меню	Да	Нет
Зал			Официант был приветлив с ребенком	Да	Нет
В зале не тесно, проходы между столиков широкие	Да	Нет	Официант правильно консультировал по поводу		
Столы и стулья удобны для детей разных возрастов	Да	Нет	блюд: отсутствию аллергенных ингредиентов, костей	Да	Нет
В зале нет избыточного шума,			Официант выслушал ваши		
музыка или телевизор не отвлекают ребенка от еды	Да	Нет	пожелания по температуре напитков и другим изменениям блюд	Да	Нет
В зале не чувствуется запах табака	Да	Нет			
В зале есть детали интерьера, которые ребенку интересно			Официант принес раскраски или другие развлечения для ребенка	Да	Нет
рассматривать (аквариум, инсталляции, декоративные материалы и т. д.)	Да	Нет	Разлитые напитки и другой беспорядок своевременно устранялся	Да	Нет

Меню

Вы легко сделали выбор детских блюд. В меню вы нашли то,			Основное детское блюдо было подано не позже взрослого	Да	Нет
что любит ваш ребенок	Да	Нет	Напитки и супы были не слишком горячими или холодными	Да	Нет
Каждое блюдо снабжено картинкой, чтобы ребенку было удобно сделать выбор самостоятельно	Да	Нет	Ингредиенты блюд были безопасны: не вызывали аллергическую реакцию у ребенка, не имели костей	Да	Нет
			Блюда не были слишком острыми или солеными	Да	Нет
Меню было красочным. Ребенку было интересно его разглядывать	Да	Нет	Были учтены ваши пожелания по температуре напитков и другим изменениям блюд	Да	Нет
Развлечения			Посуда не была слишком большой для ребенка	Да	Нет
Все развлечения можно было использовать (карандаши были			Туалет		
заточены, игровая комната открыта, в лабиринтах на меню можно было рисовать)	Да	Нет	Полы и стены в туалете чистые, сантехника чистая	Да	Нет
Развлечения (включая, настольные) не были скучны для	Да	Нет	Туалетная комната достаточно большая, чтобы взрослый прошел вместе с ребенком	Да	Нет
ребенка			Сантехника не слишком высокая для ребенка	Да	Нет
Ребенок получил подарок на память	Да	Нет			

Блюда и посуда

Об авторах исследования



Знак-маркетинг

«Знак-маркетинг» с 2004 года оказывает услуги в области маркетинговых исследований и консалтинга. Основная область компетенции агентства — проектирование и контроль потребительского опыта.

Услуги для кафе и ресторанов:

- «Тайный гость»
- Геомаркетинговые исследования
- Оценка уровня удовлетворенности, известности и восприятия марки
- Проектирование карты пути клиента

www.znakmarketing.ru info@znakmarketing.ru

- +7 (473) 251-61-99 (Воронеж),
- +7 (906) 226-77-66 (Санкт-Петербург)

Kids 2Me

Kids & Me

Kids & Me — проект о том, как интересно и полезно провести время с семьей. Интересные события, важные мероприятия и идеи для отдыха дома и в городе.

www.kidsandme.ru info@kidsandme.ru

© «Знак-маркетинг» (ИП Бугаев Алексей Юрьевич), 2015 г.

Отчет подготовлен исключительно в целях информирования и не является профессиональной консультацией. Никакая часть отчета не может быть использована без письменного разрешения авторов.



Вы планируете привлечь гостей с детьми, но пока не полностью удовлетворены текущими результатами? Предлагаем вам провести воркшоп, который поможет лучше понять потребности гостей с детьми, найти нужные для них впечатления, создать оригинальную концепцию заведения и удобные каналы коммуникаций.

В результате воркшопа:

- появятся нестандартные идеи по привлечению и удержанию гостей с детьми;
- будут продуманы особенности меню, интерьера, обслуживания, развлечения, коммуникаций с потребителями, отвечающие потребностям данной группы;
- каждый участник увидит процесс работы с гостями в целом и свой частный вклад в постановку общего впечатления.

Ответы на частые вопросы

- Что такое воркшоп?
- Это креативная сессия, участники которой под руководство модератора создают творческий продукт.
- Сколько времени занимает воркшоп?
- 8 часов (1 день) занимает сам воркшоп. Плюс одну неделю занимает обработка результатов и подготовка итогового отчета.
- Какова цель воркшопа?
- Создать программу привлечения и удержания гостей с детьми.
- Кто может быть участником воркшопа?
- Ключевые сотрудники компании и приглашенные специалисты, отвечающие за разные стороны взаимодействия с гостями.
- Для участия в воркшопе нужны знания в психологии (маркетинге, дизайне)?
- Участникам нужны знания в своей предметной области. В ходе совместного общения будет получен результат, находящийся на стыке разных дисциплин.
- Будет рассматриваться только одна категория гостей гости с детьми?
- Будут параллельно рассматриваться две категории гостей гости с детьми и любая другая группа посетителей кафе, чьи интересы могут вступать в конфликт с интересами детей.
- Сколько стоит воркшоп?
- Без учета командировочных расходов стоимость одного воркшопа составляет 47 000 руб.