



## داستان موفقیت و شکست یک رستوران

در سال ۱۹۸۴ در ونکور کانادا عده‌ای از معلمان مدرسه، رستوران معمولی را که ورشکست شده بود خریداری کردند. این رستوران در زیرزمینی در کنار یک دانشگاه دانشگاه بزرگ واقع شده بود. این معلمان پول کافی نداشتند تا رستوران را تعمیر و بازسازی کنند. آن‌ها با تمیز کردن محل و حداقل امکانات، رستوران را راه‌اندازی کردند. در کنار این رستوران، رستوران‌های بزرگ و معروفی وجود داشتند که رقابت با آنان کار آسانی نبود.

این رستوران تنها در یک صورت می‌توانست به موفقیت دست یابد و آن هم داشتن ایده‌ای کاملاً نو و متفاوت بود تا مشتریان را به آنجا سرازیر کند. معلمان وقتی دیدند که با غذای بهتر نمی‌توانند رقابت کنند، ایده بسیار جالب به کار گرفتند. آن‌ها شروع به جمع‌آوری ۸۰ نوع نوشابه از کشورهای مختلف کردند و سپس تابلوی بزرگی بر در رستوران نصب کردند که روی آن نوشته شده بود: «دور دنیا با ۸۰ نوشابه مختلف». آن‌ها دفترچه‌ای مانند گذرنامه درست کردند و هنگامی که میهمانان نوشیدنی کشور خاصی را سفارش می‌دادند، در گذرنامه آن‌ها، مهر آن کشور اضافه

می‌شد. افرادی که ۴۰ نوع مختلف نوشیدنی را آزموده بودند، یک لیوان بسیار زیبا هدیه می‌گرفتند و افرادی که تمامی ۸۰ نوشابه را سفارش داده بودند، یک تیشرت مخصوص هدیه می‌گرفتند و همچنین عکسشان بر دیوار رستوران نصب می‌شد.

آن‌ها خبرنامه‌ای درست کردند که فقط در رستوران توزیع می‌شد. غذای آن‌ها همبرگر و سیب‌زمینی سرخ کرده بود. وقتی فردی وارد رستوران می‌شد با استقبال گرم کارکنان روبه‌رو می‌شد. آنجا یک رستوران بود ولی نقطه قوت آن‌ها غذاها نبود بلکه نوشیدنی‌های متنوع بود. مدیران رستوران هر روز بین میهمانان حاضر شده و خود را معرفی کرده و نظرات مشتریان را جویا می‌شدند.

یکی از دلایل مهم موفقیت رستوران نزدیکی آن به دانشگاه بود. با اینکه غالب دانشجویان پول کافی برای خرید نوشابه‌های گران‌قیمت نداشتند، ولی جذابیت تجربه نوشابه‌های جدید باعث شده بود که بسیاری از آن‌ها با جمع‌آوری پول‌هایشان و صرفه‌جویی در موارد دیگر به این رستوران مراجعه کنند.

با رشد سریع این رستوران بانک‌های زیادی علاقه‌مند به دادن وام شدند تا شعبات جدیدی افتتاح شوند. در مدت کوتاهی ۶ شعبه جدید راه‌اندازی شد. در اینجا بود که صاحبان رستوران اشتباهاتی را انجام دادند. شعبات جدید بسیار شیک‌تر و تجملی‌تر بودند ولی هیچ‌کدام از آن‌ها در نزدیکی دانشگاه واقع نبود پس آن‌ها شروع به تبلیغ در گران‌ترین برنامه‌های رادیویی کردند.

آن‌ها منوی خود را متنوع‌تر نمودند. حتی غذاهایی با ادویه‌های خاص به منو اضافه کردند؛ ولی پس از مدتی کیفیت غذاها کاهش یافت. دلیل آن شلوغی رستوران و مشغله زیاد مدیران بود. آن‌ها شروع به استفاده از پنیرهای ارزان‌تر کردند تا سودشان بیشتر شود. پس از مدتی تعداد نوشابه‌ها کاهش یافت، به طوری که نیمی از انواع نوشابه‌های منو، موجود نبود. آن‌ها چاپ گذرنامه را متوقف کردند. بر تعداد مشتریان ناراضی افزوده شد، ولی مدیران وقت نداشتند که به انتقادات آنان گوش کنند. پس از مدتی این رستوران‌ها ورشکست شده و تعطیل شدند.

## ۱. همواره به مشتریان نزدیک بمانید

زمان کافی اختصاص دهید تا نظرات مشتریان را در مورد غذا و کیفیت خدمات ارائه شده جویا شوید. با برگزاری نظرسنجی، به نقاط قوت و ضعف خود از دید مشتری پی ببرید. نرمن برینکر یک رستوران‌دار موفق، هر روز به عنوان ناشناس به پارکینگ رستوران می‌رفت و از میهمانانی که در حال خروج بودند، نظراتشان را می‌پرسید. او حتی به رستوران‌های رقیبان مراجعه می‌کرد و نظرات میهمانان را جویا می‌شد. اگر رستورانی جمع‌آوری نظرات میهمانان را متوقف کند، احتمال شکست خود را چندین برابر می‌کند.

## ۲. اگر کیفیت غذا و خدمات پایین باشد، تمامی روش‌های بازاریابی دنیا هم نخواهد توانست مشتریان همیشگی ایجاد کنند

سود اصلی رستوران‌ها در مشتریان ثابت آن‌ها است. پس سعی کنید برای هر مشتری تجربه لذت‌بخشی بیافرینید تا او را وادار به مراجعات بیشتر کنید.

## ۳. عوامل موفقیت خود را بشناسید و آن‌ها را هیچ‌گاه متوقف نکنید

پیروزی، شما را شکست‌ناپذیر نخواهد ساخت. پیروزی باید شما را هوشیارتر سازد. اگر ایده را پیاده‌سازی می‌کنید و پاسخ مناسبی می‌گیرید، آن ایده را به راحتی کنار نگذارید. همواره در حال آزمایش ایده‌های جدید و ارزان باشید.