

השפעת אגרטל עם פרחים על משך שהות הסועדים במסעדה

סמינר העיצוב ככלי ניהולי , ד"ר איריס וילנאי-יעבץ
מאת אסף גרנות

מבוא

מנהלי מסעדות דנים בשאלה כיצד להאריך שהות לקוחות במסעדה, מתוך הבנה כי לקוח שיושב זמן רב במקום אחד מעיד על נוחות, נעימות, וסביר להניח שיחזור לאותו המקום פעם נוספת. על מנת לבסס קהל לקוחות קבוע שחוזר, נרצה להבין כיצד להנעים את שהות הלקוחות. מחקרים הראו כי צמחיה באזורים אטרקטיביים פחות ללקוחות יצרה אווירה נעימה יותר. פרחים נמצאו כמפיגי לחץ ומפחיתי אווירה לא נעימה והצליחו להנעים זמן ללקוחות באזורים בעלי עיצוב פנים שלא מצא חן בעיני הלקוחות.

שיטה

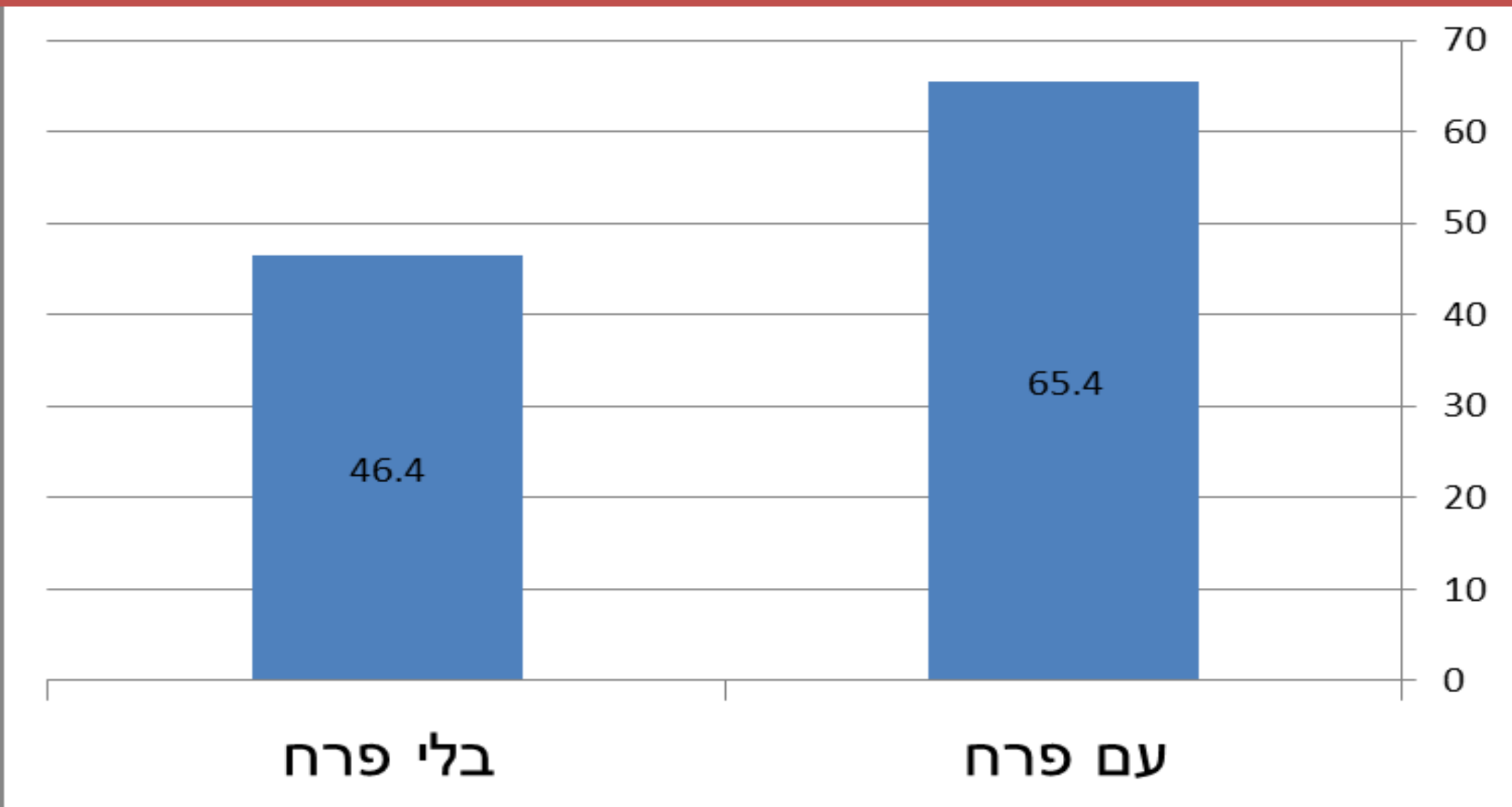
השולחנות במסעדה חולקו לשולחנות אטרקטיביים יותר ואטרקטיביים פחות, בהתאם למיקומם במסעדה (ליד מעבר או במקום אינטימי). בוצע מעקב על ידי מנהל המשמרת למדידת זמני הישיבה בשולחנות : לכל שולחן שהתיישב נרשם רגע הישיבה בשולחן וזמן התשלום ברגע שהחשבון שולם. בוצע רישום לגבי 36 סועדים בשולחנות אטרקטיביים ולגבי 36 סועדים בשולחנות פחות אטרקטיביים. לאחר מכן הוצב על אותם השולחנות אגרטל עם פרחים ושוב בוצע רישום זמן שהות לגבי 36 סועדים בשולחנות אטרקטיביים ולגבי 36 סועדים בשולחנות פחות אטרקטיביים. נעשה שימוש במבחן סטטיסטי T- Test כדי לבדוק את ההשערה הראשונה ובפרוצדורה GLM כדי לבדוק את השערת האינטראקציה הסטטיסטית.

השערות

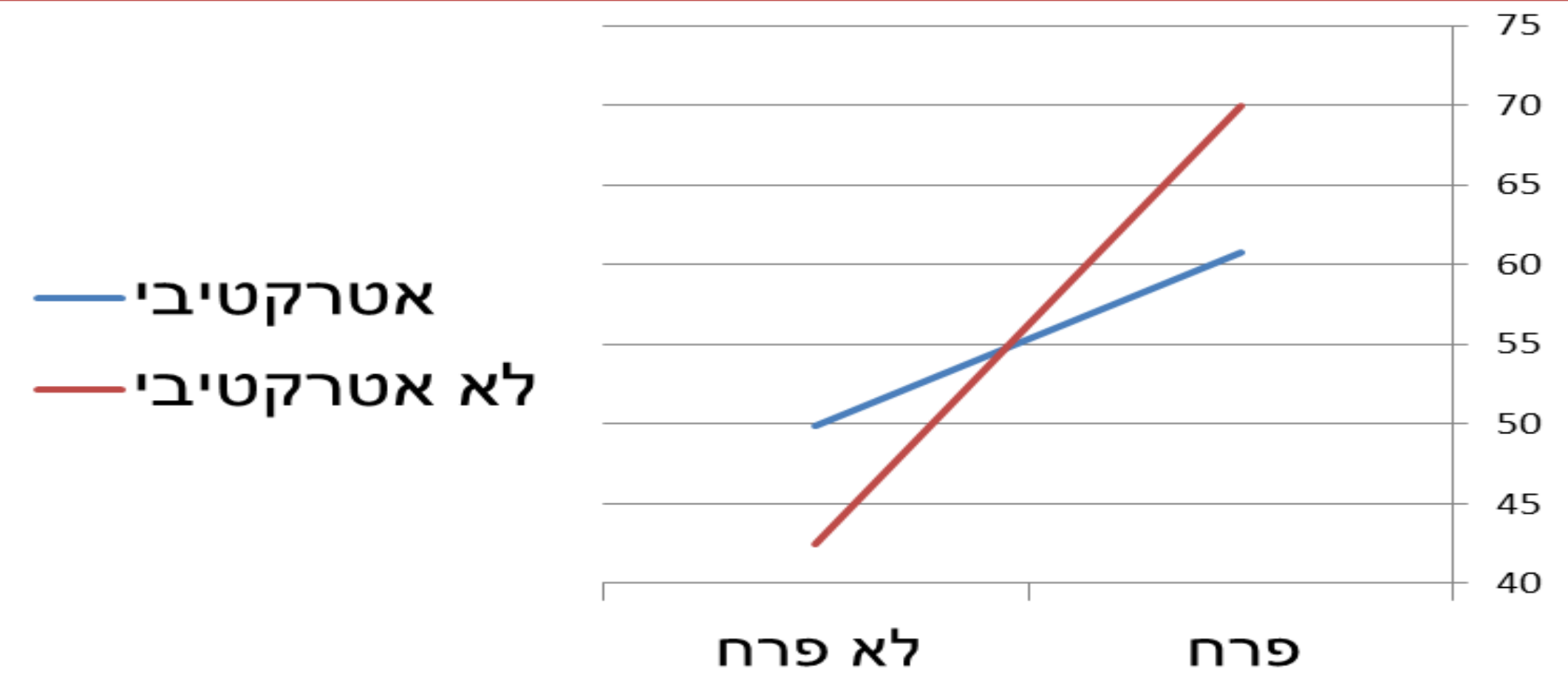
1) יירשמו זמני ישיבה ארוכים יותר במסעדה בשולחנות עליהם יוצב סידור פרחים לעומת שולחנות עליהם לא יוצב סידור פרחים.

2) תימצא אינטראקציה סטטיסטית בין אטרקטיביות השולחן לבין נוכחות פרחים עליו מבחינת ההשפעה על זמן הישיבה, כך שההשפעה החיובית של פרחים תהיה חזקה יותר בשולחנות פחות אטרקטיביים לעומת שולחנות יותר אטרקטיביים.

ממוצעי זמנים (דקות) עם\בלי פרח



אטרקטיביות השולחן כמשתנה המתערב בהשפעת הפרחים



ממצאים ודיון

עיצוב הסביבה בעזרת פרחים משפיע לחיוב על הלך הרוח של הלקוח והצורה בה הוא תופס את המקום בו הוא נמצא. באמצעות השקעה מועטה של זמן ומשאבים יכולה מסעדה לשפר את חווית הלקוח ולהביא לניצול טוב בהרבה של השולחנות הממוקמים בלית ברירה במיקומים פחות טובים. שימוש בפרחים ייתכן ויתאים גם לסוגים שונים של שירות בהם חשובה שהייה נעימה ורגועה, כגון חדרי המתנה במרפאות, משרדים ממשלתיים ואף חנויות בגדים.