

Rozwiązania Brother dla hotelarstwa i gastronomii



Obawy, regulacje i trendy, z jakimi zмага się branża hotelarska i gastronomiczna

Sektor hotelarsko-gastronomiczny wnosi znaczący wkład w europejską gospodarkę. Stanowi 35% udziału w całej konsumpcji związanej z turystyką w UE⁽¹⁾, a także odpowiada za ponad 8% całkowitego zatrudnienia w UE, czyli około 10,2 miliona osób⁽²⁾. Sam unijny rynek usług gastronomicznych jest wyceniany na ponad 400 miliardów euro⁽³⁾.

W branży hotelarskiej, sprzedaż żywności i napojów może stanowić prawie 30% wszystkich przychodów hotelu, ponieważ ich właściciele odchodzą od tradycyjnych restauracji i idą w kierunku koncepcji samoobsługi / na wynos, wzorowanej na detalicznych sklepach spożywczych⁽⁴⁾.

Aby chronić konsumentów, wprowadzono europejską politykę bezpieczeństwa żywności, której celem jest „zapewnienie wysokiego poziomu ochrony zdrowia ludzi w odniesieniu do przemysłu spożywczego”. Znajduje się w niej następujący zapis: „Każdy obywatel Unii ma prawo wiedzieć, w jaki sposób żywność, którą spożywa, jest produkowana, przetwarzana, pakowana, etykietowana i sprzedawana”⁽⁵⁾.

W związku ze zmianami przepisów i coraz większymi wymaganiami klientów, hotele i restauracje muszą posiadać odpowiednie wyposażenie, umożliwiające im minimalizację ryzyka i zgodność z przepisami. Zarządzanie menu, kontrola zapasów i znakowanie żywności paczkowanej jest teraz równie ważne dla doskonałego doświadczenia konsumenta, tak jak bezpośrednia obsługa na sali lub w recepcji.

Przedsiębiorcy poszukują technologii i narzędzi, które pomogą im zwiększyć wydajność, zoptymalizować ryzyko, obniżyć koszty i przeanalizować ścieżkę zakupową klienta.





Obawy związane z bezpieczeństwem żywności

Bezpieczeństwo gości stanowi w branży hotelarskiej najwyższy priorytet. W związku z rosnącą liczbą alergii pokarmowych w całej Europie, głównym obszarem niepokoju jest przygotowywanie posiłków.

W raporcie z 2020 roku czytamy, że liczba przypadków alergii pokarmowych wzrosła w ostatniej dekadzie nawet o 50%, a liczba hospitalizacji spowodowanych reakcjami anafilaktycznymi aż o 700%⁽⁶⁾. Według raportu na nadwrażliwość pokarmową cierpi 3% dorosłych obywateli UE⁽⁷⁾, a u 1 na 20 dzieci, rodzice podejrzewają uczulenie na niektóre produkty spożywcze⁽⁷⁾. W sumie około 17 milionów Europejczyków żyje z alergią pokarmową⁽⁶⁾, z których 8% może wywołać ciężką, potencjalnie śmiertelną anafilaksję⁽⁷⁾.

Na każdej organizacji biorącej udział w przygotowywaniu żywności spoczywa obowiązek skrupulatnego zarządzania ryzykiem, poprzez dokładne znakowanie żywności. Kluczem do tego jest zapewnienie ciągłej dostępności informacji dla konsumentów i pracowników.

Zbieżność trendów

Możemy dostrzec dwie zbiegające się, przełomowe tendencje: szybko zmieniające się oczekiwania nabywców i postępująca cyfryzacja usług.

Coraz częściej klienci oczekują, że ich zakwaterowanie, miejsce pracy i inne usługi będą połączone za pomocą cyfrowych platform⁽⁸⁾. W związku z tym przedsiębiorstwa gastronomiczne i hotelarskie zaczynają identyfikować obszary, w których nie są odpowiednio przygotowane do sprostania nowym wyzwaniom. Wraz z nowym trendem, jakim jest praca zdalna, miejsca noclegowe zaczynają odgrywać kluczową rolę. Goście postrzegają je jako swoje „trzecie lokum”. Koniecznością staje się dostosowanie do wymagań klientów – od spełnienia ich potrzeb związanych z pracą po nawyki żywieniowe.

Unijne regulacje prawne

Od 1 października 2021 r. zmieniają się przepisy regulujące sposób znakowania składu żywności paczkowanej dla hoteli i restauracji.

W ankiecie społecznej, 73% konsumentów domagało się pełnego wykazu składników, uwzględniającego wszystkie potencjalne alergeny⁽⁹⁾. Oznacza to, że każda firma sprzedająca żywność paczkowaną musi wypisać cały skład produktu, w tym alergeny wymienione w przepisach unijnych.

W kuchni precyzyjne oznakowanie produktów, pomaga wyeliminować ryzyko chorób przenoszonych przez żywność i zmniejszyć ilość marnowanego jedzenia. Nawet 10% z 88 milionów ton odpadów żywnościowych, jakie wytwarzane są każdego roku w UE, jest związane z niewłaściwym oznaczaniem daty. W badaniu dotyczącym czytelności oznaczeń towaru, stwierdzono, że 11% analizowanych produktów jest niewyraźnie opisanych. Dlatego wezwano producentów do podjęcia konkretnych działań w celu rozwiązania problemu nieczytelnych etykiet⁽¹⁰⁾.

Chociaż przepisy zmuszają firmy do wdrażania technologii umożliwiającej sprostanie wyzwaniom bezpieczeństwa żywności, to presja ze strony konsumentów wcześniej niż później skłoni przedsiębiorstwa do wprowadzenia odpowiednich rozwiązań w zakresie znakowania produktów spożywczych.

1) OECD: "Tourism Trends and Policies 2020"

2) Eurostat: "Accommodation and food service statistics" – Marzec 2020

3) Statista: "Restaurants and food services in Europe - Statistics & Facts" – 2018

4) hotelmanagement.net: "Hotel food-and-beverage expense, revenue shifts boost profits" – Grudzień 2017

5) ec.europa.eu: "European Commission – Food Safety Overview"

6) rte.ie: "Why has there been a global increase in food allergies?" – Cahill, Kwiecień 2020

7) The European Academy of Allergy and Clinical Immunology: "Advocacy Manifesto" – 2015

8) catella.com: "Market Tracker European hotel market 2019/2020" – Grudzień 2019

9) newfoodmagazine.com: "Allergens: the challenges of the Food Information Regulations 2019" – B. Witney, Listopad 2019

10) European Commission: "Market study on date marking and other information provided on food labels and food waste prevention" – 2018

Brother pomaga firmom z branży hotelarskiej i gastronomicznej podejmować wyzwania i dbać o zadowolenie klientów

W sektorze hotelarskim i gastronomicznym doświadczenie jest najważniejsze. Jeśli coś pójdzie nie tak, często możemy otrzymać złą opinię. Kolejka przy zameldowaniu, długi czas oczekiwania na rachunek lub niesmaczne jedzenie – wszystko to może spowodować frustrację u niejednego gościa i mieć odzwierciedlenie w mniejszej liczbie gwiazdek w ważnych recenzjach.

Dla hoteli i restauracji dotrzymywanie kroku zmieniającym się oczekiwaniom klientów na niepewnym rynku może stanowić nie lada wyzwanie. Tym bardziej, że wiele dostępnych rozwiązań oferuje uniwersalne podejścia, które nie uwzględniają specyficznych niuansów tych branż.

Na szczęście w tej kwestii możesz polegać na firmie Brother, która rozumie potrzeby Twoje i konsumentów. Niezależnie od tego, czy potrzebujesz kompaktowych urządzeń pozwalających w efektywny sposób wykorzystać ograniczoną przestrzeń, czy drukarek etykiet z łącznością Wi-Fi, za pomocą których załoga kuchni będzie mogła drukować, jesteśmy zawsze przy Twym boku. Razem będziemy pokonywać wyzwania związane z prowadzeniem biznesu.

Od szybkich, niezawodnych urządzeń do wystawiania faktur w recepcji, po drukarki do znakowania żywności, w pełni integrujących się z oprogramowaniem do zarządzania menu. Dostarczamy rozwiązania, które zapewnią najlepsze doświadczenie Twoim gościom, a Tobie świetne recenzje.





Bezpieczeństwo żywności

Bądź pewien, że Twoja kuchnia spełnia wszystkie standardy bezpieczeństwa żywności, dzięki naszym rozwiązaniom do znakowania produktów. Od rozwiązań stanowiących alternatywę odręcznego opisywania zapasów, po urządzenia do etykietowania żywności paczkowanej i alergenów. Nasze niezawodne metody stawiają troskę o konsumenta na pierwszym miejscu.



Skoncentruj się na swoich klientach

Do zapewnienia gościom najlepszego doświadczenia niezbędny jest doskonały personel, sprawne procesy i dostęp do kluczowych informacji. Skuteczne rozwiązania Brother dla branży hotelarskiej i gastronomicznej pozwalają w pełni skupić się na klientach.



Usługa Zarządzania Drukiem

Zapewnij optymalne wykorzystanie urządzeń drukujących i ogranicz koszty, dzięki spersonalizowanej Usłudze Zarządzania Drukiem. Weźmiemy na siebie dbałość o Twoje urządzenia i materiały eksploatacyjne, byś nie musiał się o nic martwić.



Zgodność z przepisami

Odpowiednia technologia gwarantuje bezpieczną, zgodną z RODO, wymianę danych klientów między personelem odpowiedzialnym za bezpośrednią obsługę klienta, zapleczem a centralą. Przyczynia się również do zmniejszenia liczby błędów w rozliczeniach i poprawy obsługi gości.

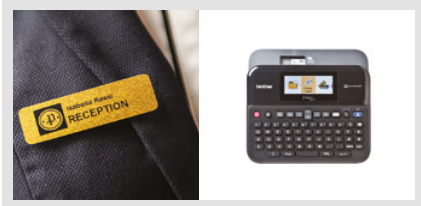


MFC-L6900DW

1 Drukowanie faktur i kopiowanie dokumentów tożsamości gości

Zapewnij płynny proces zameldowania i wymeldowania.

- Zmniejsz kolejki w recepcji
- Popraw efektywność personelu
- Zapewnij wysoki poziom obsługi, cały czas pozostając z gościem

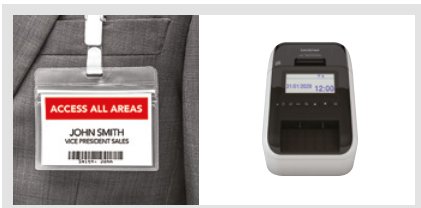


PT-D600VP

2 Identyfikatory dla personelu

Identyfikatory dla pracowników i naklejki do oznaczeń obiektów.

- Buduj profesjonalny wizerunek swojej firmy
- Trwale, wysokiej jakości etykiety dostępne w wielu kolorach i rozmiarach
- Drukuj oznaczenia, etykiety wyposażenia, identyfikatory imienne, itp.



QL-820NWB

3 Identyfikatory dla klientów i uczestników wydarzeń

Drukuj identyfikatory dla gości zaraz po ich przybyciu.

- Identyfikatory bez kleju do umieszczania w holderach
- Bezpieczne dla tkaniny, samoprzylepne identyfikatory do naklejania bezpośrednio na odzież
- Ograniczenie kosztów dzięki możliwości korzystania z papierowych nośników



PT-P710BT

4 Winietki na stół do oznaczania żywności i miejsc

Wprowadzaj ostateczne szlify przed ważnymi wydarzeniami.

- Wysoka jakość i trwałość dzięki unikalnemu laminowaniu
- Projektuj i drukuj profesjonalne etykiety przy użyciu komputera PC/Mac lub smartfona i tabletu
- Twórz swoje własne winietki na stół



TD-4550DNWB

5 System zarządzania menu restauracji

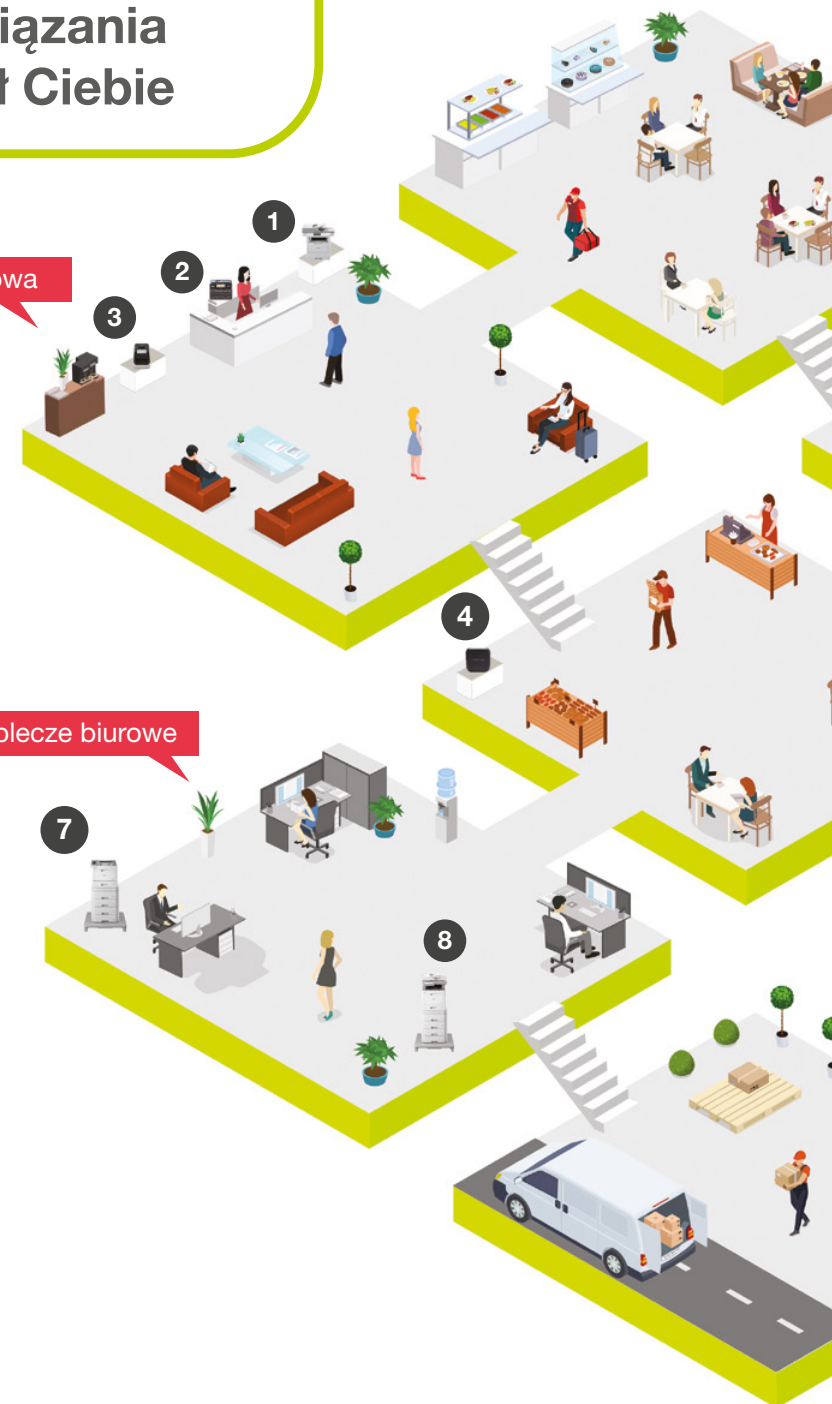
Czytelne etykiety do oznaczania żywności paczkowanej, zapasów, dostaw na wynos, itp.

- Bezproblemowa integracja z Twoimi systemami
- Twórz czytelne i precyzyjne etykiety
- Zapewnij swoim pracownikom i klientom łatwy dostęp do potrzebnych informacji

Rozwiązania wokół Ciebie

Recepcja hotelowa

Zaplecze biurowe





6 Etykietowanie żywności do celów zarządzania rotacją zapasów

Wydajne rozwiązania w zakresie etykietowania jedzenia, zapewniające bezpieczeństwo konsumentów i zgodność z przepisami.

- Ogranicz marnowanie żywności i oszczędzaj czas, zastępując odręczne oznaczenia profesjonalnymi etykietami
- Wyraźne, czytelne wydruki zgodne z regulacjami prawnymi
- Zminimalizuj ryzyko błędnego etykietowania



TD-2130N

7 Drukowanie w biurze

Bezproblemowe drukowanie grafików personelu i dokumentów.

- Ogranicz koszty, stosując tonery o zwiększonej wydajności
- Pojemne podajniki papieru, zapewniają łatwe drukowanie dużych ilości dokumentów
- Wyraźne, czytelne wydruki



HL-L9310CDW

8 Bezpieczne drukowanie

Zapewnij poufność pism biurowych zawierających wrażliwe dane.

- Poufne informacje drukowane wyłącznie przez upoważniony personel
- Dostęp przyznawany lub odbierany w oparciu o indywidualne profile
- Optymalizuj koszty – drukuj tylko to, co niezbędne



MFC-L9570CDW

9 Etykietowanie gotowej żywności

Paczkowanie żywności zgodne z przepisami.

- Drukuj informacje dotyczące alergenów, składników i dat ważności
- Czytelne i trwałe etykiety
- Unikaj błędów zachowując spójność i dokładność



TD-4550DNWB

10 Etykiety wykorzystywane w procesie produkcji jedzenia

Twórz etykiety z kodem kreskowym na pakowaną i wysyłaną żywność.

- Szybko drukuj etykiety, by nadążyć za zamówieniami
- Zapewnij identyfikowalność produkcji
- Trwałe etykiety o wysokiej jakości druku



TD-4750TNWB

**Będziemy z Tobą
współpracować,
by zapewnić Twojemu
klientowi doskonałe
doświadczenie**

Technologia może poprawić jakość obsługi, zwiększyć produktywność i bezpieczeństwo żywności w Twojej działalności.

W oparciu o zmieniające się potrzeby, Brother będzie z Tobą współpracować przy tworzeniu aplikacji i rozwiązań, które zapewnią korzyści Twojej firmie.





Bezpośrednia obsługa klienta

Dobry personel odpowiadający za bezpośrednią obsługę klienta jest kluczowym elementem każdego hotelu. Zazwyczaj są to pierwsze osoby, z którymi goście mają kontakt w dniu przyjazdu i ostatnie, z którymi widzą się pod koniec wyjazdu. Profesjonalizm może poprawić wrażenia i uczynić ich pobyt jeszcze bardziej udanym, zachęcając do kolejnych rezerwacji.

- **Zaoferuj dodatkowe usługi:** Nie ograniczaj się tylko do skanowania dokumentów tożsamości, drukowania rachunków czy faktur. Rozszerz zakres serwisu o druk kart pokładowych, rozkładów jazdy i map, a zyskasz pozytywne doświadczenie klienta.
- **Zapewnij odpowiedni sprzęt tam, gdzie jest wymagany:** Kompaktowe drukarki wykorzystają ograniczoną przestrzeń. Nie będziesz musiał już zostawiać gości samych w recepcji, w czasie drukowania dokumentów.
- **Technologia bezpiecznego skanowania i drukowania:** Dzięki zewnętrznym czytnikom kart lub wbudowanym czytnikom NFC (komunikacja zbliżeniowa) personel może bezpiecznie skanować, drukować i kopiować bez użycia komputera.
- **Drukuj spersonalizowane etykiety do różnych zastosowań:** Za pomocą drukarek P-touch wydrukujesz trwałe etykiety, w wielu różnych kolorach i wykończeniach. Od profesjonalnie wyglądających identyfikatorów pracowników po niestandardowe oznaczenia. Nasze materiały są odporne na wodę, chemikalia, wysoką i niską temperaturę, dlatego z powodzeniem można je stosować zarówno w pomieszczeniach, jak i na zewnątrz.



Zaplecze biurowe

Zespoły pracujące na zapleczu mogą wydajniej zarządzać drukowaniem dużych nakładów, bez konieczności częstego uzupełniania papieru i tonera.

- **Drukowanie dużych ilości dokumentów:** Pracownicy biurowi muszą drukować znaczne ilości listów wysyłkowych oraz faktur. Zwiększenie możliwości podajników papieru pomoże przezwyciężyć frustracje związane z koniecznością uzupełniania materiałów eksploatacyjnych.
- **Bezpieczeństwo wrażliwych informacji:** Poufne dane klientów mogą być drukowane tylko przez upoważnionych pracowników, aby zapewnić zgodność z RODO i zapobiec kosztownym naruszeniom prawnym.
- **Usługa Zarządzania Drukiem (MPS):** To prosty sposób na zarządzanie drukowaniem w Twojej firmie. MPS to oszczędność czasu i pieniędzy, przy jednoczesnym zwiększeniu wydajności pracy i bezpieczeństwa drukowanych dokumentów.



Drukarki wykorzystywane przy produkcji żywności

Zarządzanie i przygotowywanie jedzenia odbywa się w kuchni, w której załoga pracuje w ruchliwym środowisku. W takich warunkach błędy w identyfikacji, znakowaniu lub kontroli zapasów mogą prowadzić do potencjalnie poważnych konsekwencji.

Etykietowanie żywności

W związku z zapotrzebowaniem społeczeństwa na informacje dotyczące żywności, restauracje i hotele znajdują się pod coraz większą presją. Nieważne, czy chodzi o podkreślenie alergenów, braku zawartości mięsa, etycznej i ekologicznej produkcji żywności lub jej zgodności z wymaganiami religijnymi, Brother pomoże zapewnić Ci absolutną przejrzystość w etykietowaniu.

- **Rotacja zapasów:** Odejście od odręcznych etykiet, pozwala zaoszczędzić cenny czas i uniknąć błędów, prowadzących do marnowania żywności i zagrożenia zdrowia konsumentów.
- **Zarządzanie menu:** Niezależnie od tego, czy tworzysz listę składników bądź zapisujesz przepisy, w zarządzaniu menu najważniejsze są szczegóły. Brother pomoże Ci to robić we właściwy sposób. Dzięki temu klient będzie mógł dokonać świadomego wyboru. Nasze drukarki do oznaczania żywności można zintegrować z systemami do zarządzania menu, usprawniając pracę.
- **Żywność paczkowana:** Zaostrzone przepisy i oczekiwania klientów sprawiły, że prawidłowe znakowanie jedzenia stało się ważniejsze niż kiedykolwiek wcześniej. Etykiety umieszczane na produktach spożywczych przeznaczonych do sprzedaży bezpośredniej, powinny zawierać wszystkie składniki, alergeny, daty ważności, a nawet informacje o wartości odżywczej i rodzaju diety.



Case study

Drukarki Brother pomagają w cyfryzacji działalności McDonald's Spain





Wyzwanie

Obecny w Hiszpanii od 1981 r. McDonald's, posiada w całym kraju ponad 500 restauracji i zatrudnia około 24 000 pracowników.

Misja McDonald's koncentruje się wokół zapewniania klientom doskonałych wrażeń restauracyjnych, nad czym ich właściciele, operatorzy, dostawcy i pracownicy pracują ze szczególną uwagą.

Do tworzenia etykiet niezbędnych do oznaczania żywności, McDonald's Spain wykorzystywał wolnostojące drukarki, jednak bez odpowiedniego oprogramowania. Dlatego ich codzienne użytkowanie nie było ani łatwe, ani intuicyjne. Pracownicy mieli do dyspozycji naklejki zawierające jedynie niektóre informacje niezbędne do kontroli procesów przetwarzania żywności w kuchni.

W ramach globalnej transformacji cyfrowej zdecydowano się na opracowanie własnego oprogramowania w celu cyfryzacji wszystkich operacji w kuchni i uczynienia procesu znakowania bardziej wydajnym i przyjaznym dla użytkownika.



Rozwiązanie



McDonald's Spain nawiązał współpracę z partnerem technologicznym (INTOWIN) w celu opracowania cyfrowego rozwiązania o nazwie „MiTurno”. Miał on usprawnić operacje w restauracjach i drukować oznaczenia do żywności w sposób intuicyjny i przyjazny dla użytkownika.

MiTurno to pakiet narzędzi cyfrowych do zarządzania pracą restauracji. Oprogramowanie pomaga pracownikom McDonald's między innymi w: zarządzaniu datami ważności produktów po otwarciu ich opakowania, planowaniu codziennych zadań konserwacyjnych i opanowaniu narzędzi SIO, a kierownikom w podejmowaniu skuteczniejszych decyzji.

Stworzone oprogramowanie postanowiono zintegrować z drukarką Brother TD-2120N. Dzięki takiemu połączeniu pracownicy mogą nie tylko drukować etykiety na żądanie, ale również w prosty i efektywny sposób realizować procesy.



Rezultaty:

Rozwiązanie, obejmujące oprogramowanie MiTurno oraz drukarki Brother TD-2120N, przyczyniło się do poprawy wydajności w McDonald's Spain, eliminując błędy powstające podczas etykietowania. Ponadto, system rejestruje i śledzi wszystko w chmurze, a informacje o nowych procesach są dostępne w każdej chwili.

Dodatkową korzyścią są cyfrowe „timery”, pozwalające na oszczędzenie pieniędzy poprzez tworzenie etykiet tylko o długim okresie przydatności.

Od czasu wdrożenia nowego rozwiązania McDonald's Spain zyskuje dwie godziny dziennie na czynnościach administracyjnych, ponosi niższe koszty drukowania, produkuje mniej odpadów i zapewnia lepszą jakość obsługi klienta.

“ Rozwiązanie z użyciem drukarek Brother daje kierownikom zmiany całkowity i przejrzysty obraz operacji wykonywanych w restauracji. Przekłada się to bezpośrednio na zwiększenie wydajności i produktywności

”

Kierownik zmiany restauracji, McDonald's Spain



„Firma Brother posiada biura w każdym kraju, w którym mamy umowę, a pracownicy Staycity w Europie mogą komunikować się w języku ojczystym w każdym oddziale. Osobista obsługa robi dużą różnicę”.

Peter O'Shea, szef działu IT, Staycity Aparthotels

brother
at your side

Kontakt:

Brother Central and Eastern Europe GmbH

Oddział w Polsce

ul. Marynarska 15,
02-674 Warszawa

www.brother.pl

Wszystkie specyfikacje są poprawne w momencie drukowania i mogą ulec zmianie. Brother jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Brother Industries Ltd. Nazwy produktów są zastrzeżonymi znakami towarowymi lub znakami towarowymi odpowiednich firm.