



E-KÖNYV · EGY HAPPYCHEF ÚTMUTATÓ

Átfogó útmutató a foglalásokhoz & asztalkezeléshez

Az üres keddektől és a 19:00-s no-show-któl a magától megtelő vendégtérig — a teljes rendszer, fejezetről fejezetre.

Thibault Van de Sompele A HappyChef alapítója
étteremtulajdonosokkal, étteremtulajdonosoknak építve



E-KÖNYV

Tartalomjegyzék

•	RÖVIDEN	3
	Röviden	
01	ALAPOZÁS	5
	Építs olyan foglalási alapot, amely alvás közben is dolgozik	
02	VÉDELEM	10
	Tedd a no-show-t kivétellé, ne az üzletmenet költségévé	
03	VISSZANYERÉS	15
	Változtass minden lemondást valaki más szerencsés estéjévé	
04	ÜTEMEZÉS	19
	Simítsd ki a csúcst, hogy a konyha tálaljon, ne pánikoljon	
05	KERESLET	24
	Töltsd meg a csendes órákat a márkád leárazása nélkül	
06	MÉRÉS	28
	Olvasd a foglalási számaidat, ahogy a maître d' olvassa a termet	
•	E-KÖNYV	32
	Mennyire rendszerszintűek a foglalásaid?	

EGY HAPPYCHEF ÚTMUTATÓ

Átfogó útmutató a foglalásokhoz & asztalkezeléshez

Hány terítéket buktál el a múlt hónapban? Nem a no-show-kat — azokra emlékszel, asztalszámmal együtt. A többit: a vendéget, aki délután háromkor a hangpostádba futott, és máshová foglalt. A párt, aki este 11-kor foglalógombot keresett, aztán feladta. A négy betérőt, akit elküldtél pár perccel azelőtt, hogy a hatos asztal végül úgyis üresen maradt. Ezek a veszteségek egyetlen riportban sem jelennek meg. Csak csendben odébbállnak.

A telt ház nem szerencse és nem sárm — egy hat mozgó alkatrészből álló rendszer eredménye, és a legtöbb étterem kettővel megy. Ez az útmutató felépíti a hiányzó négyet: hogyan érkeznek a foglalások, amíg alszol; hogyan véded meg őket a no-show-któl úgy, hogy közben a vendéget nem riasztod el; hogyan tölti újra magát egy megüresedett szék a várólistáról; és mely számokból látod már ma a jövő havi foglaltságot. Minden fejezet egy olyan dologgal zárul, amit még ma este, szerviz után megtehetsz. Az első tíz percet vesz igénybe, és egy fillérbe sem kerül.



Thibault Van de Sompele A HappyChef alapítója

étteremtulajdonosokkal, étteremtulajdonosoknak építve

RÖVIDEN

Röviden

-
- 01 Fogadj foglalásokat online, 0–24-ben** a foglalások több mint 60%-a akkor születik, amikor senki sem veszi fel a telefont, többnyire 20:00 és 23:00 között.
-
- 02 A no-show súrlódási probléma** az egykattintásos megerősítés és a szelektív előleg akár 80%-kal csökkenti.
-
- 03 A digitális várólista terítékké változtatja a lemondásokat** a következő vendéget egy percen belül, automatikusan értesíti a rendszer.
-
- 04 Simítsd ki a csúcsot lépcsőzetes időszávokkal** (15 perces közőkkel), hogy a konyha tálaljon, ne tüzet oltson.
-
- 05 Nézz át hetente három számot** kihasználtság szervizenként, no-show-arány és bevétel elérhető székóránként.

1

ALAPOZÁS

Építs olyan foglalási alapot, amely alvás közben is dolgozik

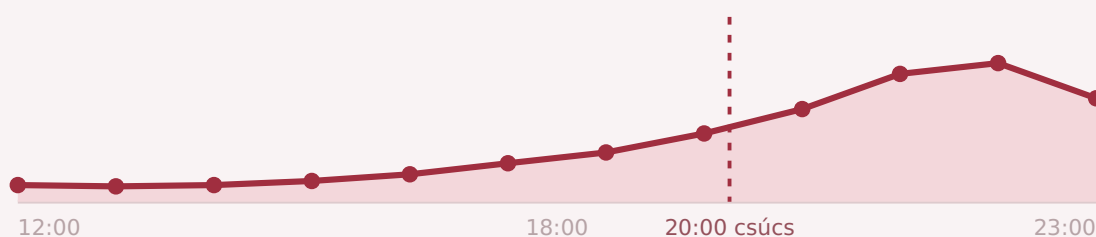
— KULCSFONTOSÁGÚ FELISMERÉS

A modern foglalási alap egy 0–24-ben nyitva álló online foglalási motort jelent, élő asztaltérképpel összekötve, reális időszávokkal és automatikus visszaigazolásokkal. Befogja a vendégek 60%-ot meghaladó részét, akik zárás után döntenek, és már azelőtt kiszűri a dupla foglalásokat, hogy megtörténnének.

ALAPOZÁS

FIG. 01

Amikor a foglalások ténylegesen beérkeznek



60%+ az esti borítók nagy része 20:00 és 23:00 között landol – örökítse meg őket alvás közben

Menj végig a múlt heti foglalási listán, és jelöld meg, hogyan érkezett az egyes foglalás. Ha a többség telefonon jött, akkor a csapatod egyik tagját foglalási motorként fizeted pontosan azokban az órákban, amikor a vendégtérben lenne rá szükséged — és új üzletre zárva vagy attól a pillanattól, hogy bezárod az ajtót. A vendégek többsége **a szervized vége után** dönti el, hol eszik: a kanapén, 22:30-kor, egy pohár borral és két megnyitott böngészőfüllel.

A három beállítás, amely mindent eldönt

Mielőtt bármi mást optimalizálnál, ezeket állítsd be jól, bármelyik **foglalási rendszert** is választod:

- **Idősávok:** kínálj érkezést 15 percenként, ne kerek órára. Tizenkét asztal pontban 19:00-kor: rajtaütés a konyhád ellen; ugyanaz a tizenkettő 18:45 és 19:45 között elosztva: szerviz.
- **Élő asztaltérkép:** a kapacitás a valódi **alaprajzodból** jöjjön — mely asztalok vonhatók össze, melyiken fér el kényelmesen kettő és szűkösen négy —, így a rendszer soha nem ad el olyan széket, amelyed nincs.
- **Pufferek és asztalforgási idők:** egy kóstolómenüs asztalnak 2,5–3 óra kell; à la carte esetén 1,75–2. Asztalméretenként állítsd be, ne egyetlen globális számként.

Tudatosan válassz ültetési modellt

HÁROM ÜLTETÉSI MODELL ÖSSZEHASONLÍTÁSA

Modell	Hogyan működik	Kinek való	Mire figyelj
Szabad áramlás	A vendég bármikor foglalhat, az asztalok természetesen fordulnak	Bisztró, à la carte, sok betérő vendég	Kiszámíthatatlan konyhai terhelés csúcsidőben
Fix ültetések	Esténként két-három kör (pl. 18:30 / 21:00)	Kóstolómenük, kis konyhák	Merevnek hat, ha rosszul kommunikálsz
Hibrid	Lépcsőzetes időszakok sávonkénti limittel	A legtöbb fine dining étterem	Olyan rendszer kell, amely 15 percenként korlátozza a terítékeket

A fine dining többnyire a hibrid modellnél köt ki: a szabad választás eleganciája a vendégnek, az ültetések kiszámíthatósága a brigádnak.

● TEDD MEG MÉG MA ESTE

Vedd elő a múlt szombati érkezési listát. Számold meg, hány társaság érkezett ugyanabban a 15 percben. Ha több, mint ahány előételt a konyhád egyszerre el tud indítani, a hétvége előtt írd át az idősvárcsot.

A SÉF TITKA

Miért nem a 20:00-s sávot kínálják fel először a top éttermek

Azok a foglalási widgetek, amelyek a 17:45-öt vagy a 21:15-öt mutatják látható alapértelmezésként, a különben üresen maradó peremidősávokat töltik fel, miközben a 19:30–20:30 magától megtelik. A vendég továbbra is szabadon választ — csupán azt változtattad meg, mit lát először. Azok az éttermek, amelyek átrendezik az időszávok megjelenítését, két héten belül egyenletesebb konyhai görbéről számolnak be, nulla kedvezménnyel és nulla ellenállással.

MÉLYEBBEN

Az online foglalási rendszer napjainkban minden modern étterem nélkülözhetetlen eszköze.

Optimalizálja a működést, javítja a **vendégélményt**, és segít növelni a bevételt. De hogyan működik pontosan egy ilyen rendszer, és melyek az előnyei és hátrányai? Ebben az átfogó útmutatóban mindent elmagyarázunk, amit tudnia kell, hogy a megfelelő választást meghozza vendéglátó vállalkozásához.

A kézzel írt foglalási könyv ideje lejárt. Egyre több vendég elvárja, hogy online foglalhasson, a nap bármely szakában. Egy jó **foglalási rendszer** ezért már nem luxus, hanem alapfelszerelés, amely meghatározza, hogy versenyképes marad-e a mai piacon.

Mi az online foglalási rendszer?

Egy online **foglalási rendszer** a **vendéglátás** számára egy digitális eszköz, amellyel a vendégek napi 24 órában (24/7) asztalt foglalhatnak a weboldalán, közösségi médiában vagy a Google-on keresztül. De sokkal többet nyújt, mint pusztán foglalások fogadása. Egy átfogó megoldás, amely támogatja és optimalizálja az étteremi működés különböző aspektusait:

- Automatikusan kezeli az elérhető kapacitást az asztalterv alapján
- Visszaigazolásokat és emlékeztetőket küld e-mailben, SMS-ben vagy WhatsApp-on
- Vendégadatokat és preferenciákat rögzít **vendégprofilokban**
- Optimalizálja az asztalrendezést a maximális kihasználtság érdekében
- Betekintést nyújt **elemzéseken és jelentéseken** keresztül
- Integrálódik más rendszerekkel (POS, weboldal, Google)
- Több helyszínt támogat egyetlen irányítópulton

Egy modern foglalási rendszer valójában digitális vendéglátóként működik, amely soha nem alszik. Megválaszolja az elérhetőséggel kapcsolatos kérdéseket, fogadja a foglalásokat, és gondoskodik arról, hogy minden vendég megkapja a szükséges információkat – anélkül, hogy Önnek vagy a személyzetének idejét kellene erre fordítani.

Hogyan működik az online foglalási rendszer?

A foglalási folyamat a vendég szempontjából egyszerű és intuitív:

1. **Kiválasztás:** A vendég kiválasztja a dátumot, időpontot és létszámot egy felhasználóbarát felületen
2. **Elérhetőség:** A rendszer megjeleníti az elérhető időablakokat az asztalterv és a meghatározott szabályok alapján
3. **Adatok:** A vendég megadja kapcsolati adatait (név, e-mail, telefon) és esetleges különleges kéréseit
4. **Visszaigazolás:** Automatikus visszaigazoló e-mail kerül kiküldésre azonnal, minden részlettel
5. **Emlékeztető:** A látogatás előtt 24-48 órával a vendég emlékeztetőt kap, megerősítési vagy lemondási lehetőséggel

A háttérben sokkal több történik, mint amit a vendég lát:

- A rendszer automatikusan hozzárendeli az optimális asztalt a csoportméret és az elérhetőség alapján
- A vendégadatokat jövőbeli látogatásokhoz és személyre szabott szolgáltatáshoz tárolja
- A foglalás azonnal megjelenik az irányítópultján és esetleg a POS rendszerben
- Lemondás esetén a **várólista** automatikusan kap értesítést
- Az allergiákat és étkezési igényeket automatikusan közli a konyhával
- A rendszer figyelembe veszi a foglalások közötti pufferidőket a takarításhoz és előkészítéshez

Integráció a meglévő munkafolyamatba

Egy jó foglalási rendszer zökkenőmentesen illeszkedik meglévő munkamódszeréhez. Összekapcsolható a **weboldalával**, Google Céginformációjával és közösségi médiával. Így a vendégek azon a csatornán foglalhatnak, amelyet preferálnak, miközben minden foglalás egy központi helyre érkezik.

A legfontosabb előnyök

1. Drámaian kevesebb no-show

Automatikus emlékeztetőknek köszönhetően e-mailben vagy **WhatsApp-on** 30-50%-kal csökkenti a **no-show**-kat. Ez a foglalási rendszer legazdagabb közvetlen hozama, és sokszor már elegendő a befektetés megtérítéséhez.

Képzeld el: egy átlagos étteremnek 10-15% a no-show aránya. Egy napi 50 terítéssel dolgozó étteremnél ez esténként 5-8 üres helyet jelent. Ha személyenként átlagosan 4000 Ft az árbevétel, esténként 20 000–32 000 Ft bevételkiesést szenved el, vagyis havonta 600 000–960 000 Ft elmaradt bevételt.

További no-show megelőzési lehetőségek:

- Egyetlen kattintásos visszaigazolási kérések – a vendégek egyszerűen megerősíthetik érkezésüket

- Előleg lehetősége nagyobb csoportok vagy különleges alkalmak esetén
- Hitelkártya-garancia különleges napokra, mint Valentin-nap vagy Karácsony
- No-show rögzítése vendégenként, hogy azonosíthassa a visszatérő no-show-sokat
- Automatikus lemondási lehetőség, hogy a vendégek könnyen mondhasanak le

GYAKORI KÉRDÉSEK

Mik egy online foglalási rendszer legfontosabb előnyei egy étterem számára?

0–24 órás elérhetőség a vendégek számára, automatikus visszaigazolások és emlékeztetők (kevesebb meg nem jelenés), központi áttekintés az összes foglalásról, valamint vendégprofilok a jobb kiszolgáláshoz.

Mennyibe kerül egy online foglalási rendszer egy étteremnek?

Az ingyenes alapváltozatoktól a professzionális rendszerek havi 30–80 €-jáig terjed. Egyes rendszerek foglalásonként számolnak (1–3 € jutalék). Egy olyan rendszer, amely havonta 10 extra terítéket hoz, megtéríti önmagát.

Át kell-e állnom a telefonos foglalásról online rendszerre?

Nem kell választanod: kombináld a kettőt. Az online foglalás 0–24 órában működik anélkül, hogy neked elérhetőnek kellene lenned. A telefonos foglalás továbbra is értékes marad a nagyobb csoportoknál és a különleges kéréseknél.

2

VÉDELEM

Tedd a no-show-t kivétellé, ne az üzletmenet költségévé

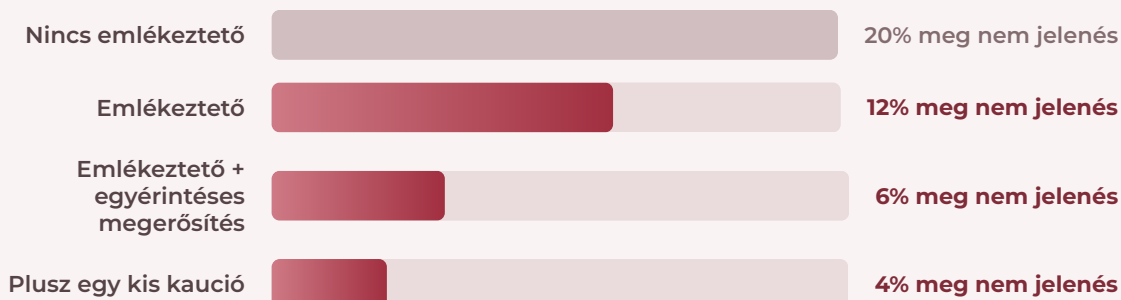
— KULCSFONTOSÁGÚ FELISMERÉS

A no-show-k száma drámaian csökken, ha eltünteted a súrlódást, és finom elköteleződést építesz be: automatikus emlékeztető 24 órával előre egykattintásos megerősítéssel vagy lemondással, előleg csak nagy csoportoknál és csúcspanokon, valamint vendégtörténet, amely megjelöli a visszaesőket. Ezek együtt akár 80%-kal csökkentik a no-show-kat.

VÉDELEM

FIG. 02

Ami a legjobban érinti a no-show-t



-80%

egy emlékeztető, egy kattintással történő megerősítés és egy letét, amely 20%-ról 4%-ra csökkenti a meg nem jelenést

Egy no-show egy fine dining étteremben nem apró bosszúság: előkészített mise en place, egy lefoglalt asztal, amelyért más vendégeket utasítottál el, és 60–120 ezer forintnyi bevétel, amely csendben elpárolog. Az iparági felmérések a foglalások 5–20%-ára teszik az átlagos no-show-arányt. Esti 40 terítékkel és 37 000 Ft-os átlagszámlával még az alsó sáv is évi több millió forint.

Az ösztönös reakció a vendégekre haragudni. A megoldás: jobbá válni a rendszerekben — a legtöbb no-show nem rosszindulat, hanem **elfelejtett program plusz kínos lemondás**. Senki sem akar 16:00-kor felhívni egy éttermet bocsánatot kérni; ha kap egy egykattintásos lemondógombot, megnyomja, te pedig időben visszkapod az asztalt, hogy újra eladd.

Az eskalációs létra

ELLENINTÉZKEDÉSEK, BEVETÉSI SORRENDENBEN

Intézkedés	Ráfordítás	Típusos hatás
Azonnali foglalás-visszaigazolás (e-mail + WhatsApp)	Semmi — automatikus	Rögzíti az elvárást: ez az asztal valódi
Emlékeztető 24 órával előre megerősítő/lemondó gombokkal	Semmi — automatikus	A legnagyobb hatású tényező; a WhatsApp-üzenetek 95% feletti megnyitási arányt érnek el
Bankkártyás garancia vagy előleg kockázatos napokon	Alacsony	Nagy társaságoknál és ünnepeken a no-show szinte eltűnik
Visszaeső no-show-zók megjelölése a vendégprofilban	Alacsony	A visszaesők csak előleggel foglalhatnak

A teljes forgatókönyv — a pontos üzenetszövegekkel együtt — a **7 bevált stratégia a no-show-k ellen** cikkben van, a vendégek terhelésének jogi és lélektani oldalát pedig az **előlegek és lemondási szabályzatok** tárgyalja.

Hol van helye az előlegnek — és hol árt

Az általános előleg minden kétfős asztalon visszafogja a foglalásokat; a fine dining vendég bizalmatlanságként olvassa. Tartogasd az előleget oda, ahol a fájdalom koncentrálódik: hat fő feletti csoportok, csak kóstolómenüs esték, Valentin-nap, szilveszter. Ott a vendég számít rá — a színházjegy is így működik.

🕒 TEDD MEG MÉG MA ESTE

Írd fel az elmúlt 14 nap valódi no-show-számát, és szorozd meg az átlagszámláddal. Ez a szám az üzleti érved. Ha meghaladja egy jó asztal bevételét, még ezen a héten kapcsold be a 24 órás emlékeztetőket.

A SÉF TITKA

A lemondógomb, amely pénzt keres

Ellentmondásosnak hangzik, de következetesen igaz: ha a lemondást könnyebbé teszed, nő a bevétel. A vendég, aki 14:00-kor mond le, hat órát ad arra, hogy újra eladd az asztalt — a no-show semmit sem ad. A legkevesebb üres asztallal működő éttermek minden emlékeztetőbe nagy, büntudatmentes lemondógombot tesznek, aztán hagyják, hogy a várólista automatikusan elvégezze az újraértékesítést.

MÉLYEBBEN

A no-show-ok az étteremtulajdonosok egyik legnagyobb frusztrációja.

Átlagosan a foglalt vendégek 15-20%-a meg sem jelenik, lemondás nélkül. Ez a **vendéglátóiparnak** évente millió eurós bevételkiesést és elpazarolt erőforrásokat jelent. Ebben az átfogó útmutatóban hatékony stratégiákat fedez fel, amelyekkel kézben tarthatja ezt a problémát, és megvédheti bevételét.

A jó hír: a no-show-ok nem elkerülhetetlenek. A megfelelő megközelítéssel az arány drasztikusan csökkenthető, akár 50%-kal vagy még inkább. A kulcs a technológia, a kommunikáció és az okos folyamatok kombinációja.

Mennyibe kerül pontosan egy no-show?

Egy **no-show** tényleges költségei jóval túlmutatnak az elmaradt bevételen. A sürgősség megértéséhez minden szempontot kalkulálni kell:

Közvetlen költségek

- **Elmaradt bevétel:** Egy szombat esti négy fős asztal könnyen 200 euró felett hoz italokkal és desszertekkel együtt
- **Élelmiszerpazarlás:** Alapanyagok, amelyeket célzottan vásárolt, előkészített vagy a várt vendégszámra tartott fenn
- **Személyzeti költségek:** Azoknak a dolgozóknak a bére – szakácsok, felszolgálók, mosogatók –, akiket ezekre a vendégekre tervezett be
- **Energia és készletek:** Gáz, villany és egyéb, a felkészülés során felmerülő költségek

Közvetett költségek

- **Visszautasított foglalások:** Potenciális vendégek, akiket le kellett állítania, mert „telt ház” volt – miközben az asztal végül üresen maradt
- **Hírnévkár:** Az üres étterem kevésbé vonzó az utcáról nézve, és lehangolhatja a hangulatot
- **Csapatszellem:** Frusztráció a személyzetnél, amely teli estére készült
- **Tervezés:** Megzavart mise-en-place és személyzeti beosztás

- **Alternatív költségek:** A no-show-ok nyomon követésére fordított idő és energia sokkal jobban felhasználható lett volna

Összeadva: egyetlen no-show 300-500 euróba kerülhet ténylegesen. Számítsuk ki egy konkrét példán keresztül:

Példa: Egy 50 terítékes étterem, amelynek átlagos no-show aránya 15%. Egy átlagos szombat estén ez 7-8 üres szék. Személyenkénti 50 eurós átlagos bevételnél ez 350-400 euró kiesett bevétel esténként, azaz 1400-1600 euró hétvége, azaz havonta 6000-7000 euró csak hétvégén.

Használjon **adatokat és elemzéseket** a pontos no-show arány és bevételre gyakorolt hatásának kiszámításához. Csak azt lehet javítani, amit mér.

Miért nem jelennek meg a vendégek?

A no-show-ok hatékony kezeléséhez először meg kell érteni, miért fordulnak elő. Az okok sokfélék, és mindegyik más megközelítést igényel:

- **Feledékenység:** A leggyakoribb ok – a vendégek egyszerűen elfelejtik, különösen akkor, ha a foglalást jóval előre tették
- **Kettős foglalások:** A vendégek több étterembe is foglalnak, és később döntenek el, hova mennek, a többit lemondás nélkül hagyva
- **Megváltozott tervek:** Közbejön valami (betegség, munka, családi körülmények), de a lemondás kényelmetlennek tűnik vagy halasztódik
- **Túl könnyű foglalás:** Az online foglalás következmények nélkül szintén megkönnyíti a no-show-kat – nincs személyes interakció
- **Nincs személyes kötődés:** Ismeretlen éttermeknél a kötelezettség kevésbé erős, mint a kedvenc helyükkel szemben
- **Nem egyértelmű lemondási szabályok:** A vendégek nem tudják, hogyan vagy mikor mondhatnak le, ezért egyszerűen nem teszik meg
- **Időjárás és körülmények:** Rossz idő, közlekedési problémák vagy spontán alternatívák last-minute no-show-khoz vezethetnek

Ha megérti az okokat, célzott intézkedéseket tehet. A feledékenységet emlékeztetőkkal oldja meg, a kettős foglalásokat előleggel, a személyes kapcsolat hiányát jobb kommunikációval.

GYAKORI KÉRDÉSEK

Mi a reális meg nem jelenési arány egy étterem esetében?

Átlagosan a foglalások 5–15%-a nem jelenik meg. Célzott intézkedésekkel (emlékeztetők, előleg) ezt 2–5%-ra csökkentheted. Minden egyes százalékpontnyi csökkenés közvetlen bevételnövekedést jelent.

Hogyan működik a legjobban az automatikus emlékeztető a meg nem jelenések csökkentésére?

Küldj egy első emlékeztetőt a foglalás előtt 48 órával, egy másodikat pedig 2–4 órával a foglalás napján. A WhatsApp-emlékeztetők megnyitási aránya 90%+. Adj hozzá lemondási linket, hogy a vendégek könnyen lemondhassanak.

Hogyan használom a várólistát a meg nem jelenések veszteségének pótlására?

Az aktív várólista gyorsan feltölti a felszabadult asztalokat. A leghatékonyabbak az automatikus WhatsApp-értesítések, amikor felszabadul egy asztal. Állíts be reakcióidőt (pl. 30 perc), hogy gyorsan tovább tudj lépni.

3

VISSZANYERÉS

Változtass minden lemondást valaki más szerencsés estéjévé

— KULCSFONTOSÁGÚ FELISMERÉS

A digitális várólista automatikusan üzen a következő megfelelő vendégnek abban a pillanatban, amikor felszabadul egy asztal, így a legtöbb aznapi lemondást percekben belül visszanyeri. Nélküle a 17:30-as lemondásból általában üres asztal lesz; vele egy boldog vendég, aki minden esély ellenére bejutott.

VISSZANYERÉS

FIG. 03

A várólista a lemondásokat borítókká változtatja



€900 hetente néhány lemondott asztal kitöltése nagyjából évi 45 000 eurót tesz ki

A második fejezet könnyűvé tette a lemondást — vagyis több lemondást kapsz majd, korábban. Helyes. Most építsd meg a gépezetet, amely elkapja őket. A matematika egyszerű: egy teltházas péntek 10%-os aznapi lemondási aránnyal négy asztalnyi bevételt veszít. Ha hármat visszanyersz, fine dining átlagszámlával nagyjából **heti 350 000 Ft-ot** tettél hozzá — évi több mint 17 millió forintot, olyan asztalokból, amelyeket egyszer már eladtál.

Miért buknak el a telefonkorszak várólistái

A papírlista azt jelenti, hogy valakinek észre kell vennie a lemondást, megtalálnia a listát, egyenként felhívnia a vendégeket, kétszer hangpostára futnia, és a harmadik vendégnél feladnia. Az asztal nem azért marad üres, mert eltűnt a kereslet, hanem mert a visszanyerés

folyamata többbe kerül, mint amennyit a csapatod szerviz közben nélkülözni tud. A **digitális várólista** megfordítja ezt: maga a lemondás indít üzenetet minden megfelelő társaságnak — jó létszám, jó idősav —, és aki elsőként megerősít, azé az asztal. Nulla munkaidővel. (Pontosan ezt automatizálja a HappyChef **várólista-modulja**.)

Tedd a várólistát vágyerősítővé

A keresett éttermeknek a várólista marketing is. A „Telt ház — iratkozz fel a várólistára” a hiányt elveszett vendég helyett megszerzett érdeklődővé alakítja: aki ma este feliratkozik, a világ legkönnyebben konvertálható vendége csütörtökre. Három szabály:

- Mindig a csalódás pillanatában kínáld fel a várólistát, magában a foglalási widgetben.
- Kérd el a létszámot és a rugalmasságot („csak ma este” vagy „bármelyik nap a héten”).
- Amikor felszabadul egy hely, adj rövid lefoglalási ablakot (10–15 perc), majd lépj tovább a következő vendégre.

Párosítsd ezt okos **csúcsidő-menedzsmenttel**, hogy a visszanyert asztalok oda essenek, ahol a konyha el tudja nyelni őket.

● TEDD MEG MÉG MA ESTE

Számold össze a múlt hónap szerviz előtti 24 órán belüli lemondásait. Szorozd meg az átlagszámláddal és 0,7-tel — ez az az éves bevétel, amelyet egy várólista reálisan visszanyerne. Vidd el ezt a számot a következő csapatmegbeszélésre.

MÉLYEBBEN

A teltházás étterem szép, de elmulasztott lehetőség is, ha nincs várólistája.

A lemondások és **no-show-k** elkerülhetetlenek a vendéglátásban – de egy okos várólistás rendszerrel visszanyerheti ezt az elveszett bevételt, és gondoskodhat arról, hogy egyetlen asztal se maradjon szükségtelenül üresen. Ebben a részletes útmutatóban mindent megtud a várólisták hatékony alkalmazásáról a kihasználtság maximalizálása érdekében.

A koncepció egyszerű, de hatékony: ahelyett, hogy elutasítaná a vendégeket, amikor teltházzal működik, lehetőséget kínál nekik arra, hogy felkerüljenek egy listára. Amint helyet szabad, automatikusan értesítik őket. Az eredmény? Elégedettebb vendégek és kevesebb elveszett bevétel.

Mi az a várólista?

A **várólista** olyan vendégek digitális listája, akik szeretnének foglalni, de az **étterem** teltházzal működik. Amint lemondás vagy no-show történik, a várakozó vendégeket automatikusan vagy manuálisan értesítik, hogy elfoglalják a megüresedett helyet.

A hagyományos foglalási könyvvel, laza cédulákkal vagy a telefon melletti füzetekkel szemben egy modern digitális várólista valós időben és nagyrészt automatizálva működik. Ez azt

jelenti, hogy néhány percen belül egy lemondás után már lehet helyettesítő vendége, anélkül hogy Önnek vagy személyzetének aktívan be kellene avatkoznia.

A rendszer nyomon követi Ön helyett, ki áll a listán, mikor jelentkeztek, melyik időablak érdekli őket és mennyire rugalmasak. Amikor megüresedik egy hely, a megfelelő vendégeket automatikusan értesítik a megfelelő sorrendben.

Miért nélkülözhetetlenek a várólisták?

1. Maximalizálja kihasználtságát és bevételét

Minden üres asztal elveszett bevétel – olyan bevétel, amelyet megszerezhetett volna, ha lett volna várólistája. Egy **várólistával** betölti ezeket a réseket és megőrzi bevételi potenciálját.

Tegyük ezt számszerűvé: ha hetente átlagosan 3 lemondása van, és minden asztal 150 euró bevételt generál, akkor évente 23 000 euróról van szó potenciálisan visszaszerezhető bevételként. És ez csak a lemondásokat veszi figyelembe – adja hozzá a no-show-kat és az összeg még magasabb lehet.

Egy 90 százalékos feletti kihasználtsággal működő étteremnél egy hatékony várólistás rendszer dönthet a nyereséges és a veszteséges hónap között. Kombinálja az **asztalforgalom növelésére** vonatkozó stratégiákkal a maximális kapacitáskihasználtság érdekében.

2. Javítsa a vendégélményt

Azok a vendégek, akik „Teltház” üzenetet kapnak, de mégis felkerülhetnek várólistára, úgy érzik, meghallják őket. Lehetőséget kapnak arra, hogy mégis étkezni tudjanak, ahelyett hogy csalódottan egy versenytárhoz mennének. Ez hozzájárul a jó **ügyfélszolgálathoz** és erősíti a **vendégélményt**.

Ráadásul pozitív első benyomást kelt. A vendég azt gondolja: „Ez az étterem népszerű, de gondolnak rám, azzal hogy felkerülhetek a várólistára.” Ez sokkal jobb élmény, mint egy egyszerű „Sajnáljuk, teltházzal működünk.”

3. Értékes adatokat gyűjt

Egy folyamatosan teli **várólista** fontos információkat nyújt az étteremre iránti keresletről:

- Nagyobb a kereslet, mint amennyit jelenlegi kapacitása kezelni tud – talán ideje bővíteni?
- Bizonyos napok vagy időablakok különösen népszerűek – tud-e több kapacitást biztosítani ezekre?
- Érdemes lehet bővíteni a nyitvatartási időt – extra szolgáltatás a forgalmas estéken?
- Esetleg ideje **extra személyzetet** beállítani csúcsidőben
- Mely csoportméretek a legnépszerűbbek – érdemes-e módosítani az asztalelosztást?

Használjon **éttermi elemzéseket** ezeknek a mintáknak a felismeréséhez és stratégiai döntések meghozatalához, amelyek növelik vállalkozását.

GYAKORI KÉRDÉSEK

Hogyan állítok be hatékony várólistát az éttermemben?

Használd a foglalási rendszeredet a digitális várólista vezetésére. Feliratkozáskor kérd be: a nevet, a létszámot, a telefonszámot és a rugalmasságot. A felszabaduló asztalokról küldött automatikus WhatsApp-értesítések növelik a gyors feltöltés esélyét.

Várólista vagy túlfoglalás jobb a meg nem jelenések kezelésére?

A várólista biztonságosabb a túlfoglalásnál: csak akkor ültetsz le vendégeket, ha tényleg van hely. A túlfoglalás kockázatosabb, de jó adatokkal hatékony lehet. Kombináld a kettőt az optimális biztonságért.

Használhatom-e a várólistámat marketingeszközként?

Igen. A hosszú várólista népszerűséget jelez, amit kommunikálhatsz a közösségi médiában („telt házzal X dátumig”). Ez exkluzivitásérzetet és sürgősséget kelt a vendégekben, hogy korábban foglaljanak.

4

ÜTEMEZÉS

Simítsd ki a csúcst, hogy a konyha tálaljon, ne pánikoljon

— KULCSFONTOSÁGÚ FELISMERÉS

A csúcs ütemezése azt jelenti: 15 perces sávonként korlátozod az érkezéseket, a nagy asztalokat a roham mellé időzíted, és asztalméretenként tervezed az asztalforgási időt. A cél a lapos konyhai görbe: ugyanannyi előétel induljon 19:15-kor, mint 20:30-kor, hogy a minőség telt háznál se essen.

ÜTEMEZÉS

FIG. 04

Gyorsítja az érkezéseket, így a konyha nyugodt marad



12-16 A kupakok 15 perces nyílásonként 12-16 fedővel érkeznek, hogy a bevonat egyenletes legyen

A legtöbb konyha nem attól omlik össze, hogy hány terítéket csinál; attól omlik össze, hogy mikor érkeznek azok a terítékek. Hatvan teríték három órára elosztva nyugodt, nyereséges este. Ugyanaz a hatvan két hullámban: kiabálás, újratálalás és ajándék desszertek. A különbség napokkal korábban, a foglalási rácsodban dől el.

A lapos görbe módszere

- **Korlátozd a terítékeket sávonként.** Ismerd a konyhád valódi indítási kapacitását (a legtöbb fine dining konyha: 12–16 előétel 15 percenként), és hagyd, hogy a rendszer visszautasítsa a tizenhetediket.
- **Időzítsd a hatfős asztalokat.** 30 percenként legfeljebb egy nagy asztal; egy nyolcfős társaság egyszerre rendelve úgy csap le a passzra, mint három asztal egyszerre. A **csoportos foglalások** külön szabályokat érdemelnek.
- **Védd a második ültetést.** Ha a 18:30-as asztalnak 21:00-ra el kell mennie, ezt a visszaigazolás mondja el — kedvesen — már a foglaláskor, ne az ajtóban.

Az **asztalforgás növelése** nem a vendégek sürgetéséről szól; a csendes mesterségről: étlapok, amelyek tisztán indíthatók, számlák, amelyek kérésre azonnal érkeznek, és a valósághoz igazított forgási idők. Forgásonként tizenöt megspórolt perc húsz asztalon **öt plusz teríték esténként**, egyetlen új szék nélkül.

A 19:02-es teszt

Állj a passzhoz szombaton 19:02-kor. Ha a nyomtató sikít és a séf nyugodt, az ütemezésed működik. Ha a nyomtató hallgat és a séf kiabál, a foglalási rácsod — nem a brigádod — a probléma. A részletes taktikák a **csúcsidő kezelése** cikkben élnek.

● TEDD MEG MÉG MA ESTE

Nyomtasd ki a holnapi foglalásokat érkezési idő szerint rendezve. Jelöld ki minden 15 perces ablakot, amelyben több a teríték, mint a konyhád indítási kapacitása. Minden kijelölés egy jövőbeli bocsánatkérés — amit lehet, tedd át, amit nem, korlátozd.

A SÉF TITKA

Miért foglalnak túl szándékosan egy asztalt a legjobb maître d'-k

A légitársaságok azért foglalnak túl, mert ismerik a no-show-statisztikáikat; néhány étterem csendben ugyanezt teszi. Ha a pénteki no-show-arányod egy éve stabilan 8%, egy stratégiai 19:30-as asztal a névleges kapacitáson felül statisztikailag biztonságosabb, mint amilyennek érződik — és azon a ritka estén, amikor mindenki megjelenik, egy pohár pezsgő a bárpultnál 20 perc várakozásért kevesebbe kerül, mint kéthetente egy üres asztal. Ezt csak egyévnnyi adattal és nagyvonalú B tervvel csináld.

MÉLYEBBEN

A csoportos foglалások és magánrendezvények sok étterem számára fontos, de sokszor alábecsült bevételi forrást jelentenek.

Egy 30 fős céges vacsora, egy születésnap ünnepség a szeparében, egy munka utáni hálózati aperitif: ezek az események nemcsak közvetlen bevételt hoznak, hanem új vendégeket is, akik visszatérnek majd egyszerű látogatásra. Ebben az átfogó cikkben megmutatjuk, hogyan tehetjük a rendezvénymenedzsmentet sikeresen és nyereségesen éttermi vállalkozásunk részévé.

Miért érdemes rendezvényekre koncentrálni?

A rendezvények egyedülálló előnyöket kínálnak az **étterem** számára, amelyeket a hagyományos foglалások nem tudnak nyújtani. Stratégiai döntés, amely stabilizálja a bevételeket és új lehetőségeket teremt:

- **Garantált bevétel:** A csoportos foglалások biztonságot jelentenek, különösen előleg fizetésével. Hetekkel előre tudja, hogy egy bizonyos összeg befolyik.
- **Magasabb átlagos fogyasztás:** A rendezvényekhez gyakran magasabb személyenkénti büdzsé párosul. Céges esemény vagy ünnepség esetén az emberek hajlandók többet költeni, mint egy hétköznapi étkezésnél.
- **Könnyebb tervezés:** Pontosan tudja, hány vendég érkezik és mit esznek. Ez hatékonyabbá teszi a bevásárlást, az előkészítést és a személyzet tervezését.
- **Szájreklám:** Egy sikeres rendezvény ajánlásokhoz vezet. A jelenlévők mind potenciális új vendégek.
- **Kapcsolatépítés:** A vállalatok gyakran törzsvásárlókká válnak. Egy sikeres karácsonyi fogadás az idén általában foglалást jelent a következő évben is.
- **Csendes időszakok kihasználása:** A rendezvények általában csendes napokon vagy időpontokban szervezhetők.

A statisztikák azt mutatják, hogy az aktívan rendezvénymarketingbe fektető éttermek akár 25%-kal több bevételt érhetnek el, mint azok, amelyek kizárólag az arra járó vendégekre és a hagyományos foglалásokra támaszkodnak.

Az éttermek számára szóba jöhető rendezvények típusai

A rendezvénykínálat strukturálásához hasznos megismerni a különböző kategóriákat, és minden kategóriához megfelelő ajánlatot kidolgozni.

Üzleti rendezvények

Az üzleti ügyfelek gyakran a legértékesebb rendezvényvendégek: büdzsével rendelkeznek, rendszeresen foglалnak, és értékelik a professzionalizmust. A legfontosabb üzleti rendezvények:

- **Céges vacsorák:** Csapatépítő események, karácsonyi és évzáró ünnepségek, sikervacsorák nagy projektek után
- **Hálózati aperitifek:** Informális összejövetelek falatokkal és italokkal, általában 20-50 fő részére

- **Ebédvel egybekötött megbeszélések:** Munkaegyeztetés étkezéssel kombinálva, a helyi vállalkozások körében kedvelt
- **Termékbemutatók:** Új termékek exkluzív bemutatása egyedi környezetben
- **Ügyfélfogadások:** Ügyfelek vagy partnerek stílusos fogadása, gyakran exkluzív menüvel
- **Felvételis körök:** Értékelő ebédek vagy bevezető vacsorák új munkatársaknak

Magánrendezvények és Private Dining

A magánrendezvények terjedelmükben és büdzséjükben nagyon változatosak, de közös bennük, hogy érzelmileg telítettek. A szervező azt akarja, hogy minden tökéletes legyen. Olvassa el azt is, hogyan alakíthat ki **Private Dining konceptet** prémium szolgáltatásként:

- **Születésnapok:** Az intim vacsoráktól a nagyobb ünnepekéig, tortára és dekorációra vonatkozó különleges kérésekkel
- **Esküvői fogadások:** Fogadások, vacsorák vagy teljes ünnepek – növekvő piac az éttermek számára
- **Évfordulók:** Házassági évfordulók, céges jubileumok, gyakran idősebb vendégekkel és specifikus kérésekkel
- **Elsőáldozások és keresztelők:** Több generációt átfogó családi összejövetelek
- **Búcsúvacsorák:** Nyugdíjba vonulás, költözés, új munkahely – sokszor érzelmes alkalmak
- **Gyászvacsorák:** Érzékeny kategória, amely tapintatot és diszkréciót igényel

Különleges gasztronómiai rendezvények

Ezek az események a kulináris szakértelmét helyezik előtérbe, és vonzzák az ínyenceket, akik hajlandók többet fizetni egy különleges élményért:

- **Kóstolók:** Bor-, sör-, whisky- vagy gasztronómiai kóstolók oktató elemmel
- **Főzőworkshopok:** Interaktív kulináris élmények, amelyeken a vendégek maguk is részt vesznek
- **Chef's Table:** Exkluzív vacsora a séf társaságában, gyakran az egyes fogások magyarázatával
- **Tematikus estek:** Adott konyhákat (olasz, ázsiai) vagy szezonális eseményeket (vadmenü, spárgaest) bemutató estek
- **Borász-vacsorák:** Pincészekkel való együttműködés exkluzív estékre

GYAKORI KÉRDÉSEK

Hogyan vegyem fel hatékonyan a csoportos foglalásokat felesleges adminisztráció nélkül?

Használj kifejezetten csoportoknak szóló online igénylőűrlapot minden szükséges adattal: dátum, időpont, létszám, menüigények, költségkeret. Kapcsold ezt egy sablon árajánlathoz, amelyet gyorsan személyre szabhatsz.

Hogyan védem meg magam étteremként egy nagy csoport lemondása esetén?

Mindig kérj előleget (a becsült végösszeg 20–30%-át). Vezess be egyértelmű lemondási feltételeket határidőkkel: 100% visszajár 30 napnál korábbi lemondásnál, 50% a 15–30 nap közöttinél, 0% a 15 napon belülinél.

Hogyan népszerűsítem aktívan az éttermemet céges rendezvényekhez?

Készíts külön rendezvényoldalt a weboldaladon, keresd meg közvetlenül a helyi cégeket és HR-vezetőket LinkedInen, és regisztrálj rendezvényplatformokra.

5

KERESLET

Töltsd meg a csendes órákat a márkád leárazása nélkül

— KULCSFONTOSÁGÚ FELISMERÉS

A csendes szervizek struktúrával telnek meg, nem kedvezménnyel: privát vacsorák és chef's table termékek, csoportos és rendezvényformátumok, a valós kereslethez hangolt nyitvatartás, és a telt estékről az üresekre átirányított várólista-kereslet. Az árintegritás sértetlen marad; a terem kedden is azt keresi, amit szombaton megérdemel.

KERESLET

FIG. 05

Töltsön nyugodt éjszakákat árendemény nélkül



3x az események és a zártkörű étkezés nagyjából 3-szor többet keres, mint a terem árendeménye

A szombat megoldja önmagát. Az éved nyeresége kedden és szerdán dől el — azokon a szervizeken, ahol a fix költségek teljes áron futnak, a terem pedig félgőzzel. A fine dining csapdája a kedvezményekkel válaszolni, ami egyszer tölt fel székeket, és csendben megtanítja a piacodnak, hogy a kedded kevesebbet ér. A struktúra minden alkalommal veri a leárazást.

Négy strukturális töltés

- **Privát vacsora mint termék.** Egy chef's table, egy borpárosító szalon, egy hatszemélyes konyhapult: a **privát vacsora** exkluzivitást ad el, amely a csendes estét kedveli — felárral, nem kedvezménnyel.

- **Rendezvények fix formátummal.** Borászvacsorák, egyalapanyagos menük, vendégséf-esték. A **rendezvényfoglalások** előre fizetettek, tervezettek és no-show-mentesek — tervezésből fakadóan.
- **Adatkövető nyitvatartás.** Ha a hétfői ebéd minden egyes héten veszteséges, **zárd be**, és tedd át az órákat oda, ahol a kereslet valóban él. Kevesebb, telibb szerviz veri a több, üresebbet.
- **Irányítsd át a túlcorduló keresletet.** Minden „teltházas” szombat csalódott vendégeket termel; a foglalási folyamatod a visszautasítás pillanatában ajánlja fel nekik a csütörtököt. Ez ingyenes keresletátvitel.

A marketing aztán felerősítheti, amit a struktúra létrehozott — annak a gépezetnek (Google-profil, e-mail, WhatsApp-kampányok) saját útmutatója van: **a teljes útmutató az éttermi marketinghez.**

● TEDD MEG MÉG MA ESTE

Nyisd meg a jövő hónap naptárát, és válaszd ki az egyetlen legcsendesebb visszatérő szervizt. Vázolj fel rá egy strukturált terméket — négyfogásos séfmenü a pultnál, hat hely, egy ültetés. Az átlagszámlád fölé árazd, ne alá.

MÉLYEBBEN

Az éttermi piac polarizálódik. Az egyik oldalon: nagy volumenű, alacsony marzsú koncepciók, amelyek ár és kényelem alapján versenyeznek. A másikon: prémium élmények, amelyekért a vendégek hajlandók lényegesen többet fizetni. A középút — az átlagos vendéglátói étterem különleges koncepció nélkül — van a legnagyobb nyomás alatt.

A private dining az egyik leghatékonyabb módszer arra, hogy éttermét a prémium szegmensben pozicionálja. Nem arról van szó, hogy egy szobát függönnyel elválaszt — arról, hogy saját kategóriát teremtsen: exkluzívát, felejthetetlen, amit pénzzel egyedül nem lehet megvenni.

Ez a cikk teljes keretet nyújt: a megtérülésszámítástól a berendezésig, a vállalati ügyfelek piacától a chef's table-ig.

Mi a private dining és miért most?

A private dining egy szoba vagy asztal kizárólagos igénybevétele egy magáncsoport által — személyre szabott kiszolgálással, menüvel és élménnyel. Ez egy külön szobától 12 személynek egészen a 4 vendégnek szóló chef's table-ig terjedhet közvetlenül a konyha mellett.

Miért most a megfelelő pillanat? Három trend fut össze:

- **Élménygazdaság:** A vendégek többet költenek egyedi emlékekre, mint anyagi javakra. A születésnapi chef's table értékesebb egy ajándéknál.

- **Vállalati visszatérés:** Az évek videókonferenciái után a vállalatok ismét befektetnek személyes kapcsolatokba. Az üzleti ebédek visszatértek — de most többet várnak egy közönséges teremnél.
- **Közösségi média mint hajtóerő:** Egy exkluzív private dining élményt megosztanak. A chef's table-ről szóló minden Instagram-bejegyzés ingyenes marketing az éttermének.

Bevétel ülőhelyenként esténként — 3 forgatókönyv

Közönséges terem

€65/fő

Private Dining

€110/fő

Chef's Table

€200/fő

A chef's table 3-szor több bevételt generál ülőhelyenként, mint a normál terem

A private dining megtérülése

A private dining megtérülésének számítása alapvetően különbözik a normál kihasználtságétól. Az alapszabály: a private dining terem minimálisára az felel meg, amit a terem normál kihasználtsággal generálna.

Példa: Van egy 20 személyes terme. Egy hétköznap estén normál kihasználtsággal ez a terem $20 \times 65 \text{ €} = 1.300 \text{ €}$ forgalmat generálna. Ez az Ön minimális private dininghoz. Az estéért 1.500–2.000 €-t kér, személyre szabott menüvel együtt. A margó lényegesen magasabb, mert kevesebb asztalváltás van, alacsonyabb változó személyzeti költség és személyre szabott menüt kínálhat prémium áron.

Chef's Table: Ez a legjövedelmezőbb változat. 4-6 vendég egy asztalnál közvetlenül a konyha mellett vagy belül, közvetlen interakcióval a séffel.

- Ár: 150–250 €/fő (bor nélkül)
- Borpárosítás: 75–100 € plusz
- 6 vendégnél: 900–2.100 € összforgalom 6 ülőhelyből
- Ugyanazok a helyek a normál teremben: $6 \times 65 \text{ €} = 390 \text{ €}$
- Chef's Table megtérülés: a normál kihasználtság 2,3–5,4-szerese

A chef's table koncepció

A chef's table több mint egy szép székkel rendelkező asztal — olyan élmény, amelyben a vendég a konyha történetének részévé válik.

Ami ellenállhatatlanná teszi:

- **Színház:** A vendég látja, hallja és érzi a konyhát. A serpenyő alatti láng, a mise en place illatai, a brigád kommunikációja. Ezt más környezetben nem lehet reprodukálni.
- **Exkluzivitás:** Csak egy chef's table van. Ez definíció szerint ritka — és a ritkaság vágyat kelt.

- **Történet:** A séf közvetlenül elmagyarázhatja, miért választott egy hozzávalót, honnan származik és hogyan működik a technika. Ez olyan történetet ad a vendégeknek, amit tovább mesélnek.

Menü: Tipikusan 6-8 fogás, nyomtatott étlap nélkül (a séf a helyszínen dönt az elérhetőség szerint), hozzávaló-vezérelt. Az étlap hiánya maga is luxusjel — „Bízzon a séfben.”

Előfeltételek:

- Látható konyhai pass vagy közvetlen kapcsolat a konyha és az asztal között
- Legalább 2 állandóan kijelölt kiszolgáló személyzet
- Zökkenőmentes kommunikációs protokoll a séf és a kiszolgálás között az időzítéshez

GYAKORI KÉRDÉSEK

Hogyan alakítok ki privát étkezési kínálatot az éttermemben?

Jelölj ki egy alkalmas helyiséget, határozz meg minimumköltséget (pl. 500 € a teremre), készíts külön menüformulákat, és népszerűsítsd a weboldalon, a közösségi médiában és üzleti hálózatokban. A privát étkezés magasabb árrést hoz, mint a rendes kiszolgálás.

Hogyan árazom be helyesen a privát étkezést?

Határozz meg egy minimumköltséget, amely fedezi a költségeidet plusz egy árrést. Kommunikálj átláthatóan: a privát étkezés vendégei magasabb büdzsével rendelkeznek, és értékelik az egyértelmű, mindent magában foglaló árajánlatokat.

Milyen szerződést vagy megállapodást készítek privát étkezéshez?

Rögzítsd legalább: a dátumot, az időpontot, a vendégek számát, a választott menüt, a teljes árat vagy a minimumköltséget, az előleget és a lemondási feltételeket. Ezt küldd el írásban e-mailben megerősítésként.

6

MÉRÉS

Olvasd a foglalási számaidat, ahogy a maître d' olvassa a termet

— KULCSFONTOSÁGÚ FELISMERÉS

Három szám meséli el a teljes foglalási történetet: kihasználtság szervizenként (eladott és elérhető székek aránya), no-show- és késői lemondási arány, valamint bevétel elérhető székóránként (RevPASH). Hetente átnézve pontosan megmutatják, hol szivárog a rendszer — mielőtt a szivárgás szokássá válna.

MÉRÉS

FIG. 06

Három szám, amely elmondja az egész történetet



3 foglaltság, meg nem jelenés aránya és ülőhelyóránkénti bevétel – nyomon követheti ezt a hármat minden héten

A termet már ösztönösen olvasod: az asztalt, amely elidőzik, a kettést, amely békét akar. A foglalási adataid ugyanezt az ösztönt érdemlik, hetente edzve. Nem negyven widgetes dashboardot — három számot egy oldalon, minden hétfő reggel, tizenöt percben.

A HÉTFŐ REGGELI FOGLALÁSI EREDMÉNYJELZŐ

Mutató	Hogyan számold	Egészséges jel	Ha romlik
Kihasználtság szervizenként	Terítékek ÷ elérhető székek, szervizenként	85%+ hétvégén, 60%+ hétköznap	5. fejezet: strukturáld a csendes szervezeteket
No-show + késői lemondási arány	(No-show-k + lemondások <4 órán belül) ÷ foglalások	3% alatt	2. fejezet: erősítsd az emlékeztetőket, bővítsd az előlegeket
RevPASH	Bevétel ÷ (székek × nyitvatartási órák)	Hónapról hónapra emelkedik	4–5. fejezet: ütemezés és keresletformálás

A **RevPASH** a három közül a legőszintébb, mert az üres székeket és a lassú asztalforgást egyaránt bünteti. Két azonos bevételű étterem ellentétes problémákat rejthet: az egyik tele van, de lassú, a másik gyors, de félig üres. A RevPASH leleplezi, melyik vagy te.

Zárd a kört

Minden szám visszavezet a rendszerbe: a kihasználtsági gond keresleti gond (5. fejezet), a no-show-gond súrlódási gond (2. fejezet), a RevPASH-gond ütemezési gond (4. fejezet). Ettől lesz ez rendszer, nem tippgyűjtemény — minden tünetnek van gazdája. Az alatta lévő pénzügyi réteg — árresek, cash flow, fedezeti pont — külön diszciplína: **a teljes útmutató az éttermi pénzügyekhez.**

● TEDD MEG MÉG MA ESTE

Számold ki egyszer kézzel a múlt heti RevPASH-t: teljes étel-ital bevétel osztva (székek × nyitvatartási órák). Írd fel a konyhai táblára. Jövő hétfőn írd alá az új számot. A trendvonal, amit most elindítottál, maga a szokás.

MÉLYEBBEN

A kihasználtság az a mutató, amelyet szinte minden étteremtulajdonos figyel. És mégis ez a vendéglátás egyik legfélrevezetőbb mérőszáma. A tele terem nem garantál jó bevételt — egy félig üres terem pedig meglepően jövedelmező lehet. Az a mutató, amely feltárja ezt a különbséget, a RevPASH: Revenue Per Available Seat Hour.

A RevPASH-t az 1990-es években Sheryl Kimes, a Cornell Egyetem vendéglátás-kutatója tette népszerűvé, részben a szállodaiparból ismert RevPAR koncepció ihlette. Ma számos vezető éttermi csoport számára vált a központi irányítási mutatóvá világszerte. Ebben a cikkben megismeri az alapokat, a képletet és öt konkrét emelőkart a RevPASH növeléséhez — különös tekintettel a magyar vendéglátási kontextusra.

A kihasználtság az a mérőszám, amelyet szinte minden vendéglátós követ. De tudta, hogy a tele ház nem garancia a jó bevételre?

Ismerje meg a RevPASH-t: Revenue Per Available Seat Hour (bevétel rendelkezésre álló ülőhelyenként és óránként). Azt méri, hogy átlagosan hány eurót termel az étterme minden egyes ülőhelye óránként, amíg nyitva tart. A képlet egyszerű: ossza el a teljes bevételt az ülőhelyek számának és a nyitvatartási óráknak a szorzatával.

Egy tele terem, ahol a vendégek sokáig maradnak és keveset költenek, meglepő módon kevesebbet hozhat, mint egy félig üres terem gyors asztalforgással.

A RevPASH-t intelligens asztalkiosztással, a napszakok részletes elemzésével és aktív menü-engineeringgel növelheti a magasabb fogyasztás érdekében.

Szeretné javítani a RevPASH-ját és jövedelmezőbbé tenni éttermét? Tudja meg, hogyan segítenek a HappyChef elemzései minden ülőhely maximalizálásában.

Mi a RevPASH?

A RevPASH a Revenue Per Available Seat Hour rövidítése, szabadon fordítva: a rendelkezésre álló ülőhely-óránként elért bevétel. Olyan mutató, amely megmutatja, hogy átlagosan hány eurót hoz az étterme minden egyes ülőhelye óránként, amíg nyitva tart.

Az alapképlet egyszerű:

Létezik egy alternatív számítás is, amely intuitívan is jól érthető:

Ez a második képlet azonnal egyértelművé teszi, mely két emelőkar határozza meg a RevPASH-t: hány ülőhely foglalt, és mit költenek a vendégek átlagosan. A RevPASH-t úgy növelheti, hogy emeli a kihasználtságot, emeli az átlagos rendelési értéket, vagy — a leghatékonyabb forgatókönyv — egyszerre javítja mindkettőt.

Egy konkrét számpélda

Tegyük fel: az étterme 40 ülőhelyes. Egy péntek este 18:00-tól 23:00-ig tart nyitva — ez 5 óra. Az aznap esti teljes bevétel 960 000 Ft.

$\text{RevPASH} = 960\,000 \text{ Ft} \div (40 \times 5) = 960\,000 \text{ Ft} \div 200 = \mathbf{4\,800 \text{ Ft ülőhely-óránként}}$

Az alternatív képlettel: tegyük fel, hogy átlagosan a 40 ülőhelyből 28 volt foglalt (70%-os kihasználtság), és az átlagos rendelési érték vendégenként 24 000 Ft.

$\text{RevPASH} = 0,70 \times 24\,000 \text{ Ft} = \mathbf{16\,800 \text{ Ft?}}$

Pillanat — ez nem egyezik az első számítással. Miért? Mert az alternatív képlet figyelembe veszi a tartózkodási időt. Ha a vendégek átlagosan 2,5 órát maradnak, akkor a rendelési értéket óránként kell számolni: $24\,000 \text{ Ft} \div 2,5 \text{ óra} = 9\,600 \text{ Ft ülőhely-óránként}$. Ezután: $\text{RevPASH} = 0,70 \times 9\,600 \text{ Ft} = \mathbf{6\,720 \text{ Ft}}$. Közelebb a valósághoz, de még mindig kissé eltérő, mert a kihasználtság az este folyamán ingadozik.

Ez azonnal rámutat egy lényeges pontra: az **asztalonkénti tartózkodási idő** kritikus változó, amelyet a kihasználtság önmagában soha nem ragad meg.

GYAKORI KÉRDÉSEK

Mi az a RevPASH, és hogyan számolom ki az éttermem számára?

A RevPASH a Revenue Per Available Seat Hour (egy elérhető székórára jutó bevétel) rövidítése. Úgy számolod ki, hogy egy időszak bevételét elosztod az elérhető székórák számával (székek száma × nyitvatartási órák). Így méred, milyen hatékonyan használod ki a kapacitásodat.

Hogyan növelem a RevPASH-t az éttermemben?

Az átlagos költség növelésével upselling révén, az asztalforgási sebesség optimalizálásával, vagy a csendesebb időablakok aktiválásával célzott promóciók útján.

Mely más KPI-k nélkülözhetetlenek a RevPASH mellett egy étteremtulajdonos számára?

Az élelmiszerköltség-arány, a bérköltség-arány, az átlagos terítékenkénti költség, a kihasználtság és a meg nem jelenési arány együtt teljes képet adnak a vállalkozásod pénzügyi egészségéről.

E-KÖNYV

Mennyire rendszerszintűek a foglalásaid?

- A vendégek online foglalhatnak, 0–24-ben, bármilyen eszközről

- Az időszavok lépcsőzetesek (15 perc), sávonkénti terítéklimittel

- Minden foglalás automatikus visszaigazolást kap

- 24 órával előre emlékeztető megy ki egykattintásos megerősítéssel/lemondással

- Előlegek vagy kártyagaranciák védik a csoportokat és a csúcspanapokat

- Digitális várólista tölti fel automatikusan a lemondásokat

KÉSZEN ÁLL A KEZDÉSRE

Készen állsz, hogy ne a szerencsére bízd magad?

A HappyChef mindent automatizál, ami ebben az útmutatóban szerepel — 0-24 foglalás, WhatsApp-émlékeztetők, előlegek, várólisták és a heti számok —, hogy a rendszer akkor is dolgozzon, amikor te főzöl.

[Foglalj demót](#)

Ingyenes, 30 perc, semmilyen kötelezettség nélkül

