

Tarjousten laadun arviointi

Ravintolapalvelut kulttuuritalo Korundiin ja Arktikumiin

Cafe21 Oy

Järjestämis- ja kehittämissuunnitelma

1. Ravintolapalveluiden tuottaminen

Palveluiden järjestämis- ja kehittämissuunnitelmassa kuvatut ravintolapalvelut vastaavat erinomaisesti palvelukuvauksessa esitettyjä vaatimuksia. Kuvaus esittää tarjoajan oman, selkeästi jäsennellyn näkemyksen palvelun toteutuksesta, asiakaskokemuksen luomisesta sekä konseptin kehittämisestä. Eitetty suunnitelma osoittaa, että tekijä on ymmärtänyt toimeksiannon ja kuvannut palvelutuotannon ymmärrettävästi. Palvelu- ja kehittämissuunnitelma osoittaa kyvykkyyttä kuvattujen palvelujen laadun ja tuloksellisuuden kehittämiseen. Suunnitelmassa kuvatut tavoitteet ovat toteuttamiskelpoisia ja ne tukevat palvelukuvauksessa asetettuja vaatimuksia.

Suunnitelmassa on kuvattu palvelutuotannon kokonaisuus selkeästi. Tarjoaja osoittaa vahvaa ymmärrystä kohteiden erilaisista asiakasvirroista, vaatimuksista ja toimintaympäristöstä sekä palveluiden sovittamisesta näihin. Palveluiden toteutusta on avattu konkreettisesti (mm. lounas, kahvila, tilauspalvelut ja väliaikatarjoilut), ja suunnitelma sisältää useita käytännön ratkaisuja asiakaskokemuksen sujuvuuden ja tarjoilun laadun varmistamiseksi.

Tarjous on kokonaisuutena laadukas, selkeä ja tilaajan tarpeisiin soveltuva.

6 pistettä

2. Ravintolapalveluiden konsepti ja tuotevalikoima

Ravintolapalveluiden tuotevalikoima ja konsepti vastaavat erinomaisesti vaatimuksiin monipuolisuudesta, laadusta ja asiakaslähtöisyydestä sekä kyvystä palvella erilaisia asiakasryhmiä ja käyttötarpeita. Tarjoaja on huomionnut selkeästi ja perustellusti ravintoloiden erilliset brändit, niiden kohderyhmien erilaisuuden sekä näiden yhteyden tilaajan talobrändiin. Lisäksi tarjoaja on huomionnut palveluiden erottuvuuden ja kehittämisenäkökulman.

Konsepti perustuu kohteiden erilaisten roolien tunnistamiseen (Korundi paikallis- ja tapahtumapainotteinen, Arktikum matkailupainotteinen), ja tämä on kuvattu johdonmukaisesti. Palvelusuunnitelma ja tuotevalikoiman toteutus mahdollistaa kohteiden erottuvuuden markkinakentässä vaatimuksia vastaavalla tavalla.

Tuotevalikoima on monipuolinen ja huomioi eri asiakasryhmät, sesonkivaihtelut sekä paikallisuuden (esim. lappilaiset tuotteet, oma leipomotuotanto). Kuvatussa tuotteistuksessa näkyy kehittävä ote.

Tarjouksessa on esitetty riittävä ja hyvin suunniteltu henkilöstöresurssointi, joka osaltaan mahdollistaa laadukkaan palvelun toteutuksen ja toimintavarmuuden molemmissa kohteissa.

Kokonaisuutena tarjous ilmentää sitoutumista toimintojen pitkäjänteiseen kehittämiseen yhteistyössä tilaajan kanssa.

6 pistettä

3. Ravintolaliiketoiminnan ja markkinoinnin kehittäminen

Ravintolaliiketoiminnan kehittämistä ja markkinointia koskeva suunnitelma vastaa hyvin palvelukuvauksen vaatimuksia. Suunnitelma osoittaa, että tarjoaja on pääosin ymmärtänyt toimeksiannon ja kuvannut kehittämisen ja markkinoinnin toteutusta ymmärrettävästi, tuomatta kuitenkaan omaa näkemystään tai erottuvuutta riittävästi



esille. Kehittämistoimenpiteitä ja markkinointia on kuvattu, mutta ne jäävät osin yleiselle tasolle tai niiden konkreettisuus ja kohdentaminen ovat puutteellisia.

Ravintoloiden brändien ja asiakaskuntien erilaisuus on huomioitu, mutta ei kaikilta osin selkeästi tai perustellusti. Esitetyt tavoitteet ovat pääosin toteuttamiskelpoisia. Suunnitelma osoittaa kyvykkyyttä palveluiden kehittämiseen ja markkinointiin, mutta ei kuitenkaan niin monipuolisesti tai vaikuttavasti, että se oikeuttaisi korkeampaan pistemäärään. Suunnitelmassa esitetään kehittämistä koskevia linjauksia, kuten asiakaspalautteen hyödyntäminen, myyntikanavien hyödyntäminen sekä yhteistyö tilaajan kanssa.

Markkinointi perustuu olemassa oleviin kanaviin ja asiakaskuntaan, ja kehittämistä kuvataan jatkuvana ja kokemukseen perustuvana prosessina. Myynnin ja markkinoinnin kehittämisotetta ei ole avattu siinä laajuudessa, kuin konseptoinnin osalta on tehty, ja kuvaus jää osittain pintapuoliseksi. Suunnitelmassa olisi voinut esittää enemmän uusia markkinointi-ideoita, jotka tukisivat vahvemmin Arktikumin ja Korundin omaleimaisuutta (esim. kampanjat).

Suunnitelmassa esitetyt toimenpiteet ovat pääosin perusteltuja ja toteuttamiskelpoisia. Korundin ja Arktikumin toimijoiden (taidemuseo, orkesteri, maakuntamuseo ja tiedekeskus) erityispiirteitä ja yhteistyömahdollisuuksia olisi voitu huomioida suunnitelmassa vahvemmin.

3 pistettä