

hcd Hospitality Design

MFA Lab - Resultaten ontwikkelgroep Horeca
Utrecht, 22 juni 2012

hcd Hospitality Design

Programma

- Vertrekpunt: Visie op Hospitality
- De route naar een gezond concept
- Guest-journey
- Vertaling naar concept
- Horeca 'richtingen'
- Aandachtspunten voor beheer en organisatie

hcd Hospitality Design

Deelnemers werkgroep horeca

- Anja Jongerius - Pameijer
- Eveline Botter - Gemeente Leiden
- Frits Jonkers - Gemeente Eindhoven
- Mariette Bouwer - Ymere
- Merel Gravemaker - Gemeente Katwijk
- Wybe Zijlstra - Gemeente Arnhem
- Yvette Nieuwenhuis - Libertas Leiden

hcd Hospitality Design

Visie op hospitality

CONSUMENT **BELEVING** **FACILITAIR BEDRIJF**

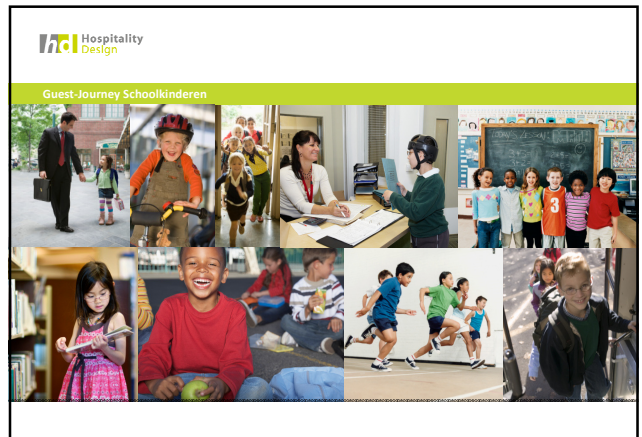
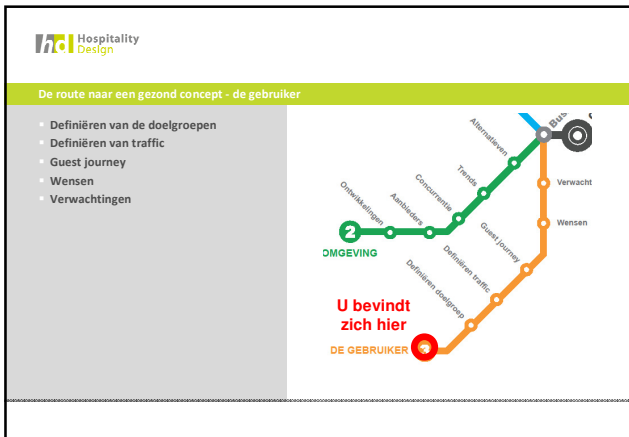
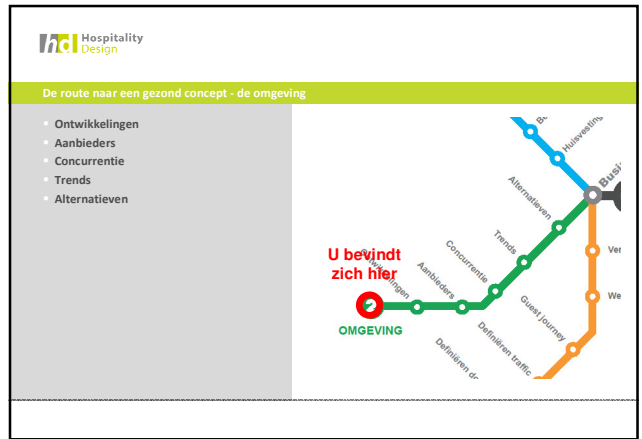
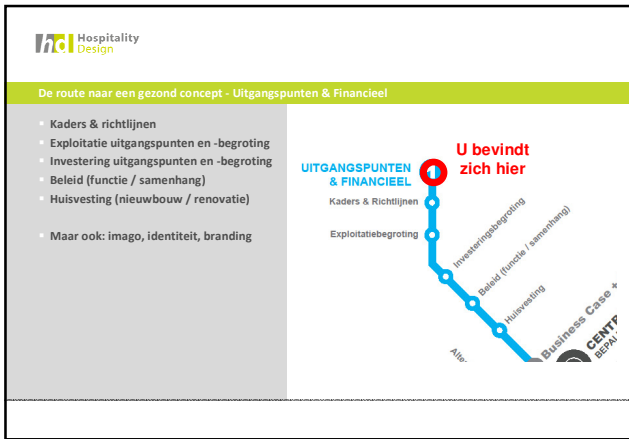
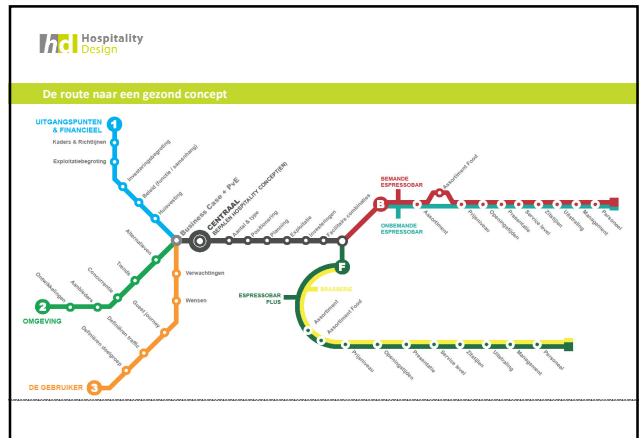
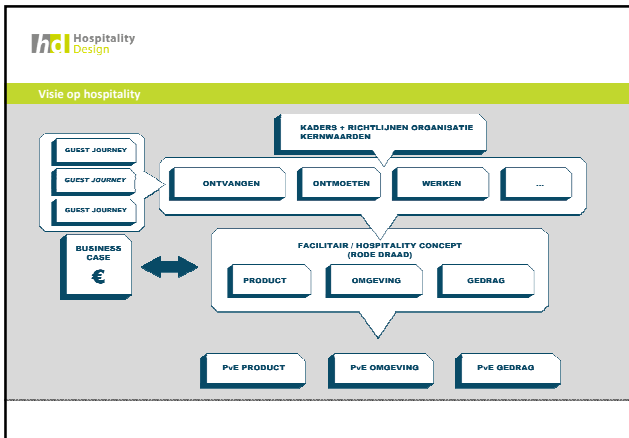
hcd Hospitality Design

Visie op hospitality

hcd Hospitality Design

Belangrijkste aandachtspunten

- Aansluiten op organisatiedoelstellingen, kernwaarden en profilering
- Gebruikersgroepen versus bestedingspotentieel
- Balans tussen omgevingskwaliteit en financiële opbrengsten
- Invloed, inzicht en contractering
- (On)mogelijkheden binnen het gebouw / ontwerp
- Wat is leidend? Kwaliteit of geld?
- O.b.v. een realistische business case keuzes maken



hdi Hospitality Design

Guest-Journey schoolkinderen/ leerlingen

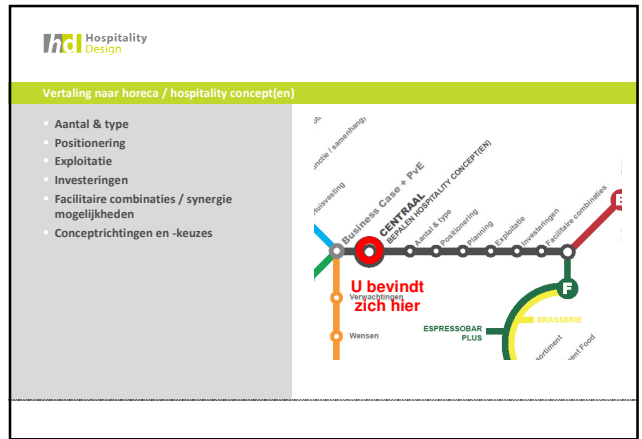
| | Aankomst | | Activiteit | | Nevenactiviteit | | Vertrek | |
|--|---|-----------------------|---|---|---|---------------------|--|----------|
| | Actie | Omgeving | Actie | Omgeving | Actie | Omgeving | Actie | Omgeving |
| D I N N E N I K O M S T M F A L E E R L I N G | Mogelijkheid tot entree school van buitenaf | Klassikaal les volgen | Open ruimte met veel licht waarin gebruik wordt gemaakt digitale schoolborden | Participatie buiten schoolse activiteiten | Mogelijkheid tot tijdelijk veilig opbergen van 'schoolspullen' | V E R L A A T I E N | TV schermen met actuele OV informatie + weersverwachtingen | |
| | Entree via MFA? - welkom voelen, het gebouw is al open en mag betreden worden | Paauze Lunch | Mogelijkheid tot buiten spelen/lunchen - verschillende omgeving voor onder- en boerenbouw | Ont-moeten | Plek in de centrale hal gericht op schoolkinderen (verschillende settings) horecamogelijkheid | M F A | Veilige omgeving rondom directe uitgang MFA | |
| | (Gesloten) ontmoetingsplaats voor leerlingen binnen & buiten | Gym | Professionele gymzaal, veel sportmogelijkheden | Sporten | Faciliteiten tot opbergen van eigendommen, kleedruimes etc. + horecagelegenheid met lichte maaltijden | | | |
| | Simpele bewegwijzering met houding van lokale | Zelf studie | Openbare ruimte waarin groepen gewerkt kan worden met de nodige concentratie (gebruik bibliotheek?) | | | | | |



hdi Hospitality Design

Guest-Journey Sporters volwassenen

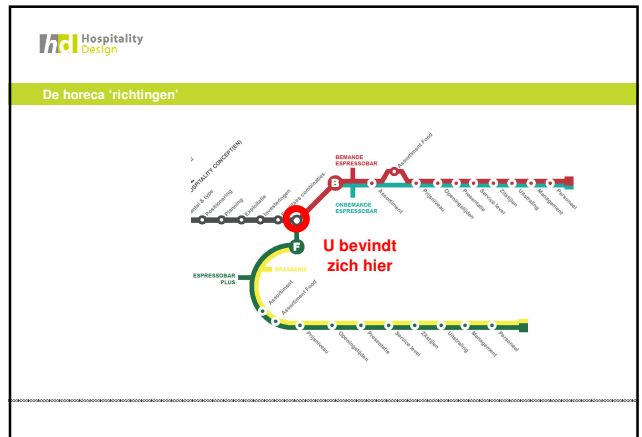
| | Aankomst | | Activiteit | | Nevenactiviteit | | Vertrek | |
|---------------------|------------------------------|--|---|-----------|---|---|---|----------|
| | Actie | Omgeving | Actie | Omgeving | Actie | Omgeving | Actie | Omgeving |
| V O L W A S S E N E | Binnenkomst MFA | Zittelijke associatie met sport | Aparte kleedruimes kinderen/volwassenen? | Om-kleden | Na praten | Horecagelegenheid waar men met vrienden kan praten+ nuttigen van hapje en drankje | Indien mogelijk tot betten van ander vervoer (taxi) | |
| | Binnenkomst sport faciliteit | Confortabele horecagelegenheid om te komen | Veilige opslagruimte voor persoonlijke eigendommen | Sporten | | | Schermen met actuele OV informatie + actuele weersverwachting | |
| | | | Mogelijkheid tot warming up + professionele uitrusting zaak | Douchen | Aanwezigheid van voldoende douches met capaciteit (sportfaciliteiten) | | | |



hdi Hospitality Design

De horeca 'richtingen'

- 5 minuten concept onbemande espressobar
- 10 minuten concept bemande espressobar
- 30 minuten concept espressobar +
- 45 minuten concept express brasserie





Onbemande espressobar

Onbemande espressobar



Product

Assortiment (Beverage & Food):

- B - Smal en ondiep; koffie, thee en (fris)dranken in automaten
- F - nvt

Serviceniveau en -tijden:

- selfservice; 24/7

Prijsstelling:

- laag; 25-30% onder commerciële marktprijzen horeca

Onbemande espressobar



Omgeving

Locatie in MFA:
• centraal in gebouw; focus op interne bewoners en minder op externe gasten

Zintuiglijk:

- n.v.t., is onderdeel van algemene ruimte

Functioneel / hulpmiddelen:

- beperkt uitgiftemeubel incl. presentatie van condiments
- naast bar kleine pantry noodzakelijk voor opslag en ondersteuning

Onbemande espressobar



Gedrag

Contactpunt:

- n.v.t.

Formatieplaatsen personeel:

- 0

Sociale factor (buurtfunctie):

- n.v.t.

Training/ scholing intensiviteit:

- n.v.t.

Onbemande espressobar



Exploitatie/ investering

Traffic:

- n.v.t.

Mate van ondernemerschap / risico:

- geen tot beperkt risico

Synergie facilites MFA:

- n.v.t.

€ exploitatie:

- laag, kostendekkend

€ investering:

- investering meubel, koffieapparaat, inrichting pantry – € 20-25k (excl. B/E/W kosten en investering interieur)



Bemande espressobar

Bemande espressobar



Product

Assortiment (Beverage & Food):

- B – breed assortiment, bijv. koffie uit pistonmachine, verse sappen, smoothies ed.
- F – klein assortiment 'grab&go' (verpakte producten), beperkt 'minute made', bijv. pastries en beleg broodje

Serviceniveau en -tijden:

- counterservice; 8/5

Prijsstelling:

- vriendelijk; 15% onder commerciële marktprijzen horeca

Bemande espressobar



Omgeving

Locatie in MFA:

- centraal in gebouw bij hoofdentree; focus op zowel interne bewoners als op externe gasten

Zintuiglijk:

- authentieke espressobar gevoel, je ruikt de koffie en je hoort het malen van de koffiebonen

Functioneel / hulpmiddelen:

- uitgifmeubel met prominent opgestelde pistonmachine,
- naast laag zitten ook staplaatsen voor de snelle koffie
- separaat condimentsmeubel
- pantry en opslag ruimte noodzakelijk

Bemande espressobar



Gedrag

Contactpunt:

- beperkt
- Formatieplaatsen personeel: 1 tot 2

Sociale factor (buurtfunctie):

- beperkt, mits geprogrammeerd wel meetingpoint in gebouw

Training/ scholing intensiviteit:

- laag, standaard horeca competenties

Profiel exploitant:

- wijkexploitant

Bemande espressobar



Exploitatie/ investering

Traffic:

- laag, minimaal 250 gasten per dag

Mate van ondernemerschap / risico:

- gemiddeld met een beperkt risico (lage investering)

Synergie faciliteiten MFA:

- beperkt, evt. een combinatie met ontvangst

€ exploitatie:

- omzetrealisatie jaarbasis minimaal € 150k
- kostendekkend en wellicht beperkte bijdrage huur

€ investering:

- investering counters, koffieapparaat, inrichting pantry – € 100k (excl. B/E/W kosten en investering interieur)



Espressobar +

Espressobar +



Product

Assortiment (Beverage & Food):

- B – breed assortiment, bijv. koffie uit pistonmachine, verse sappen, smoothies ed.
- F – breed assortiment met nadruk op 'grab&go' (verpakte producten) met uitgebreidere (warme) 'minute made', bijv. pastries, beleg broodjes, salades en panini's/soep

Serviceniveau en -tijden:

- counterservice; 10/5 (mogelijk tot vroege avond)

Prijsstelling:

- vriendelijk; 15% onder commerciële marktprijzen horeca

Espresso bar +



Omgeving

- Locatie in MFA:
- centraal in plint van gebouw; focus op externe gasten en verzorgd de interne bewoners
- Zintuiglijk:
- stads grand café gevoel
 - zelfstandige horeca unit met eigen identiteit
- Functioneel / hulpmiddelen:
- uitgiftemeubel met prominent opgestelde pistonmachine/ presentatie dranken met focus op food
 - naast laag zitten ook hoog zitten
 - keuken voor warme (voor)bereiding (incl. opslag)

Espresso bar +



Gedrag

- Contactpunt:
- hoog door hogere inzet personeel en prominente locatie in plint
- Formatieplaatsen personeel:
- 3
- Sociale factor (buurtfunctie):
- hoog, sociale woonkamer voor de buurt
- Training/ scholing intensiviteit:
- hoog, standaard horeca competenties + Barista
- Profiel exploitant:
- wijkexploitant

Espresso bar +



Exploitatie/ investering

- Traffic:
- hoog, minimaal 350 gasten per dag
- Mate van ondernemerschap / risico:
- gemiddeld, met een hoger risico (investering neemt toe)
- Synergie faciliteiten MFA:
- hoger, door toename van het aantal personeelsleden meer ondersteuning naar gebouw mogelijk
- € exploitatie:
- omzetspotentie jaarbasis minimaal € 200k
 - doelstelling moet winstgevendheid zijn, hierdoor is bijdrage huur mogelijk
- € investering:
- investering counters, koffieapparaat, inrichting keuken – € 150k (excl. B/E/W kosten en investering interieur)



Brasserie

Brasserie



Product

- Assortiment (Beverage & Food):
- B – breed assortiment, bijv. koffie uit pistonmachine, verse sappen, smoothies ed.
 - F – breed assortiment met uitgebreide (warme) 'minute made', bijv. pastries, belegd broodjes, salades, panini's/soep en warme maaltijden
- Serviceniveau en -tijden:
- counterservice; 12/5
- Prijsstelling:
- commerciële marktprijzen horeca

Brasserie



Omgeving

- Locatie in MFA:
- centraal in plint van gebouw naar buiten gericht en ondersteund identiteit MFA; focus op externe gasten en verzorgd de interne bewoners
- Zintuiglijk:
- brasserie gevoel, commercieel
 - versbeleving en frontcooking
 - zelfstandige horeca unit met eigen identiteit
- Functioneel / hulpmiddelen:
- minimale frontbreedte van 5 mtr en terras functie
 - verschillende uitgiftemeubels met prominent food en beverage presentatie
 - met name laag zitten maar ook hoog zitten
 - open keuken en opslag achter de schermen

Brasserie



Gedrag

- Contactpunt:**
 • hoog, door hogere inzet personeel en prominente locatie in plint
- Formatieplaatsen personeel:**
 • 5
- Sociale factor (buurtfunctie):**
 • laag door commerciële doelstellingen
- Training/ scholing intensiviteit:**
 • hoog, standaard horeca competenties + kooktechnieken (chefkok)
- Profiel exploitant:**
 • horeca ondernemer

Brasserie



Exploitatie/ investering

- Traffic:**
 • hoog, minimaal 450 gasten per dag, waarvan circa 125 lunchgasten
- Mate van ondernemerschap / risico:**
 • hoog
- Synergie facilites MFA:**
 • laag, door commerciële doelstellingen
- € exploitatie:**
 • omzetpotentie jaarbasis minimaal € 350k
 • doelstelling moet winstgevendheid zijn, hierdoor is bijdrage huur mogelijk
- € investering:**
 • investering counters, koffieapparaat, inrichting keuken – € 250k (excl. B/E/W kosten en investering interieur)

Consequenties m2

| | Type concept | M2 / NVO | | Aantal zitplaatsen | m2 per zitplaats |
|-----------------------|--------------|------------|--------|--------------------|------------------|
| | | Bar/keuken | zitten | | |
| onbemande espressobar | | 10 | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. |
| bemande espressobar | | 25 | 25 | 20 | 1,25 |
| espressobar + | | 40 | 42 | 30 | 1,4 |
| brasserie | | 60 | 90 | 60 | 1,5 |

Aandachtspunten voor beheer en organisatie

- **Onderdeel van MFA concept**
 - programmering/activiteiten zijn leidend, maar laat horeca het MFA concept inhoudelijk ondersteunen
 - bij werven/ selecteren van horeca-exploitant, naast pve, een duidelijk profiel voor de exploitant
- **Uitstraling en ligging**
 - horeca vaak bedoeld als centraal 'hart' van MFA en vervult belangrijke ontmoetingsplek
 - uitstraling van horecagelegenheid (de inrichting) laten aansluiten bij de doelgroep(en)
- **Exploitatiemogelijkheden / verdienmodel**
 - reken je niet rijk; wees realistisch
 - maak keuzes o.b.v. een realistische business case en doe vooraf ook een markt oriëntatie
 - bouw zekerheden in i.r.t. ondernemersrisico's
- **Risicobeheersing**
 - houd rekening met beperkende voorwaarden t.a.v. de horeca exploitatie
 - bij uitbesteding van de horeca kan de horeca-exploitant onder het huur regime vallen



MFA Lab - Resultaten ontwikkelgroep Horeca

Utrecht, 22 juni 2012