

**KALLION VIRASTOTALON RAVINTOLA KAVI
PALVELUN LAATULIITE
VERTAILU**

Vertailukriteeri	Maksimi-pisteet	Compass Group	Palmia
	7	7	5
<p>a) Ravintolan konsepti ja toimintamalli sekä niiden kehittäminen</p> <p>Pisteytyksessä vertaillaan sitä, kuinka toimivan ja houkuttelevan kuvan ehdotus antaa ravintolan asiakaskokemuksesta, kuinka hyvin ehdotus vastaa palvelukuvausta (liite 1.1) ja kuinka yksityiskohtaisesti ehdotus on kuvattu. Pisteytyksessä arvostetaan konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastyytyvää ja yhteistyön sujuvuutta tilaajan kanssa.</p> <p>Kehittämisen osalta pisteytyksessä arvostetaan konkreettisia, jatkuvia ja säännöllisiä toimenpiteitä, joiden avulla ravintolan konseptia ja toimintamalleja kehitetään. Pisteytyksessä arvostetaan asiakkaita osallistavien toimenpiteiden käyttöä.</p>	Työryhmän arvio	Tarjoajan ehdotus antaa erittäin houkuttelevan ja toimivan kuvan ravintolan asiakaskokemuksesta. Ehdotus sisältää konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastyytyvää ja yhteistyön sujuvuutta tilaajan kanssa. Ravintolan konseptin ja toimintamallien kehittäminen on kuvattu yksityiskohtaisesti ja se sisältää konkreettisia, jatkuvia ja säännöllisiä toimenpiteitä, joiden avulla ravintolan konseptia ja toimintamalleja kehitetään sekä osallistetaan asiakkaita.	Tarjoajan ehdotus antaa melko houkuttelevan ja toimivan kuvan ravintolan asiakaskokemuksesta. Ehdotus vastaa tarjouspyynnön palvelukuvausta, mutta se sisältää vain vähän omia lisäyksiä. Ehdotus sisältää jonkun verran toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastyytyvää ja yhteistyön sujuvuutta tilaajan kanssa.
	6	6	4
<p>b) Kahvilan konsepti ja toimintamalli</p> <p>Pisteytyksessä vertaillaan sitä, kuinka toimivan ja houkuttelevan kuvan ehdotus antaa kahvilan asiakaskokemuksesta, tarjotun keitto- ja salaattilounasratkaisun houkuttelevuutta ja toimivuutta, kuinka hyvin ehdotus vastaa palvelukuvausta (liite 1.1) ja kuinka yksityiskohtaisesti ehdotus on kuvattu. Pisteytyksessä arvostetaan konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastyytyvää.</p> <p>Kehittämisen osalta pisteytyksessä arvostetaan konkreettisia, jatkuvia ja säännöllisiä toimenpiteitä, joiden avulla kahvilan konseptia ja toimintamalleja kehitetään. Pisteytyksessä arvostetaan asiakkaita osallistavien toimenpiteiden käyttöä.</p>	Työryhmän arvio	Tarjoajan ehdotus antaa erittäin houkuttelevan ja toimivan kuvan kahvilan asiakaskokemuksesta. Tarjottu keitto- ja salaattilounasratkaisu on houkutteleva ja toimiva. Ehdotus sisältää konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastyytyvää ja yhteistyön sujuvuutta tilaajan kanssa. Kahvilan konseptin ja toimintamallien kehittäminen on jatkuvaa, säännöllistä ja asiakkaita osallistavaa.	Tarjoajan ehdotus antaa melko houkuttelevan ja toimivan kuvan kahvilan asiakaskokemuksesta. Tarjottu keitto- ja salaattilounasratkaisu on toimiva. Ehdotus vastaa tarjouspyynnön palvelukuvausta, mutta se sisältää vain vähän omia lisäyksiä ja ideoita. Ehdotus sisältää jonkun verran konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastyytyvää.

<p>c) Tilaustarjoilut konsepti ja toimintamalli Pisteytyksessä vertaillaan sitä, kuinka toimivan ja houkuttelevan kuvan ehdotus antaa tilaustarjoiluiden asiakaskokemuksesta. Pisteytyksessä vertaillaan tilaustarjoiluiden konseptia ja toimintamallia, suunnitelmaa kokoustarjoilupisteestä (sisältäen suunnitelman tarvittavista kalusteista ja laitteista eriteltyä tilaajan vastuulle tulevat kustannukset kokoustarjoilupisteen perustamisesta) sekä tilaustarjoilun tilaus- ja laskutusjärjestelmän toimivuutta. Pisteytyksessä arvostetaan konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastytyväisyyttä ja yhteistyön sujuvuutta kokoustarjoiluita tilaavien kanssa. Kehittämisen osalta pisteytyksessä arvostetaan konkreettisia, jatkuvia ja säännöllisiä toimenpiteitä, joiden avulla tilaustarjoiluiden konseptia ja toimintamalleja kehitetään. Pisteytyksessä arvostetaan asiakkaita osallistavien toimenpiteiden käyttöä.</p>	<p>6 Työryhmän arvio</p>	<p>6 Tarjoajan ehdotus antaa erittäin houkuttelevan ja toimivan kuvan tilaustarjoiluiden asiakaskokemuksesta. Tarjottu konsepti, toimintamalli, kokoustarjoilupisteen suunnitelma sekä kokoustarjoiluiden tilaus- ja laskutusjärjestelmä vaikuttavat toimivilta. Ehdotus sisältää konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastytyväisyyttä ja yhteistyön sujuvuutta kokoustarjoiluita tilaavien kanssa. Tilaustarjoiluiden konseptin ja toimintamallien kehittäminen on kuvattu yksityiskohtaisesti ja se sisältää konkreettisia, jatkuvia ja säännöllisiä kehittämistoimenpiteitä sekä asiakkaiden osallistamista.</p>	<p>6 Tarjoajan ehdotus antaa erittäin houkuttelevan ja toimivan kuvan tilaustarjoiluiden asiakaskokemuksesta. Tarjottu konsepti, toimintamalli, kokoustarjoilupisteen suunnitelma sekä kokoustarjoiluiden tilaus- ja laskutusjärjestelmä vaikuttavat toimivilta. Ehdotus sisältää konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastytyväisyyttä ja yhteistyön sujuvuutta kokoustarjoiluita tilaavien kanssa. Tilaustarjoiluiden konseptin ja toimintamallien kehittäminen on kuvattu yksityiskohtaisesti ja se sisältää konkreettisia, jatkuvia ja säännöllisiä kehittämistoimenpiteitä sekä asiakkaiden osallistamista.</p>
<p>d) Käyttöönottosuunnitelma Pisteytyksessä tarkastellaan sitä, kuinka huolellisesti ja yksityiskohtaisesti tarjoaja on suunnitellut, kuvannut ja aikatauluttanut käyttöönottoprojektin. Lisäksi tarkastellaan käyttöönottovaiheeseen resursoidun henkilöstön määrää ja roolitusta sekä sitä kuinka realistiselta suunnitelma vaikuttaa. Suunnitelman tulee sisältää kuvaukset tarvittavista toimenpiteistä, tehtävänjaosta, henkilöstön perehdytyksestä ja tilaajan roolista käyttöönottovaiheessa. Suunnitelman mukaisesti ravintola ja kahvila voidaan avata ilman aiheetonta viivästystä.</p>	<p>5 Työryhmän arvio</p>	<p>5 5 pistettä 'Käyttöönottoprojekti on suunniteltu, kuvattu ja aikataulutettu huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. Käyttöönottovaiheen suunnitelma vaikuttaa realistiselta resursoidun henkilöstön määrän ja roolituksen osalta. Suunnitelma sisältää kuvaukset tarvittavista toimenpiteistä, tehtävänjaosta, henkilöstön perehdytyksestä ja tilaajan roolista käyttöönottovaiheessa. Suunnitelman mukaisesti ravintola ja kahvila voidaan avata ilman aiheetonta viivästystä.</p>	<p>5 'Käyttöönottoprojekti on suunniteltu, kuvattu ja aikataulutettu huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. Käyttöönottovaiheen suunnitelma vaikuttaa realistiselta resursoidun henkilöstön määrän ja roolituksen osalta. Suunnitelma sisältää kuvaukset tarvittavista toimenpiteistä, tehtävänjaosta, henkilöstön perehdytyksestä ja tilaajan roolista käyttöönottovaiheessa. Suunnitelman mukaisesti ravintola ja kahvila voidaan avata ilman aiheetonta viivästystä.</p>
<p>e) Sijaistusjärjestelyt Pisteytyksessä arvostetaan sitä, että sijaisuudet on suunniteltu ja kuvattu yksityiskohtaisesti niin avainhenkilöiden kuin muun henkilöstön osalta ja että kuvatut toimenpiteet ovat riittäviä toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi varsinaisten henkilöiden poissa ollessa.</p>	<p>3 Työryhmän arvio</p>	<p>3 Sijaistusjärjestelyt on suunniteltu yksityiskohtaisesti jokaiselle roolille. Kuvatut toimenpiteet ovat riittäviä toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi varsinaisen henkilökunnan poissa ollessa.</p>	<p>3 Sijaistusjärjestelyt on suunniteltu yksityiskohtaisesti jokaiselle roolille. Kuvatut toimenpiteet ovat riittäviä toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi varsinaisen henkilökunnan poissa ollessa.</p>
<p>f) Perehdytysprosessi Pisteytyksessä arvostetaan sitä, että perehdytysprosessi on kuvattu yksityiskohtaisesti ja sisältää toimenpiteitä, joiden avulla palvelun laatu kyetään ylläpitämään uusien henkilöiden aloittaessa sopimuskauden aikana sekä sijaistusjärjestelyjä vaativissa tilanteissa ilman aiheetonta viivästystä.</p>	<p>3 Työryhmän arvio</p>	<p>3 Perehdytysprosessi on kuvattu yksityiskohtaisesti ja se sisältää toimenpiteitä, joiden avulla palvelun laatu kyetään ylläpitämään uusien henkilöiden aloittaessa sopimuskauden aikana sekä sijaistusjärjestelyjä vaativissa tilanteissa ilman aiheetonta viivästystä.</p>	<p>2 Perehdytysprosessi on kuvattu yleisellä tasolla ja se sisältää toimenpiteitä, joiden avulla palvelun laatu kyetään melko hyvin ylläpitämään uusien henkilöiden aloittaessa sopimuskauden aikana sekä sijaistusjärjestelyjä vaativissa tilanteissa.</p>

	4	4	3
g) Asiakastytyväisyyden varmentaminen Pisteytyksessä arvioidaan asiakastytyväisyyden varmentamisen prosessi asiakastytyväisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta. Suunnitelman tulee sisältää aikataulusuunnitelman, vastuuhenkilöt, muut mukana olevat henkilöt sekä tiedottamissuunnitelman.	Työryhmän arvio	Asiakastytyväisyyden varmentaminen on kuvattu yksityiskohtaisesti asiakastytyväisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta. Suunnitelma sisältää aikataulusuunnitelman, vastuuhenkilöt, muut mukana olevat henkilöt sekä tiedottamissuunnitelman.	Asiakastytyväisyyden varmentaminen on kuvattu yleisellä tasolla asiakastytyväisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta. Suunnitelma sisältää osittain aikataulusuunnitelman, vastuuhenkilöt, muut mukana olevat henkilöt sekä tiedottamissuunnitelman.
	1	1	1
h) Raportoinnin selkeys ja informatiivisuus Pisteytyksessä arvioidaan Palvelukuvauksessa (liite 1.1) määriteltujen palveluntarjoajan tilaajalle tuottaman raportoinnin selkeyttä ja informatiivisuutta.	Työryhmän arvio	Palveluntarjoajan tilaajalle tuottamat raportit ovat selkeitä ja informatiivisia.	Palveluntarjoajan tilaajalle tuottamat raportit ovat selkeitä ja informatiivisia.
Pisteet yhteensä	35	35	29