

# Vraag & Antwoord Café Top 100

## **V Wat is überhaupt de reden om de opzet van de Café Top 100 aan te passen?**

**A** Misset Horeca kreeg steeds vaker het verzoek om meer transparantie en om heldere terugkoppeling over de notering in de Top 100. 'Op welke onderdelen scoor ik goed?' of 'Waar liggen verbeterpunten?'. Met de nieuwe opzet kunnen we die terugkoppeling geven via rapportages en bieden we de bedrijven dus ook echt de kans om zich te verbeteren. Bovendien denken we dat er veel meer goede cafés zijn in Nederland dan de pakweg 300 die de jury in de oude opzet in het vizier had.

## **V Kan ieder café nu meedoen met de Top 100?**

**A** Ja, mits het bedrijf voldoet aan de definitie die wij aan een café geven: *Café-bedrijven die tot de Top 100 willen doordringen moeten minimaal één jaar, onder de huidige eigenaar bestaan en als vuistregel 50 procent van hun caféomzet uit drank halen. Tevens moeten de gasten (rond 18 uur) welkom zijn om wat te komen drinken in de sfeer die bij een goed café past. De jury beoordeelt de cafés onder meer op; gastvrijheid, presentatie, hygiëne, productbehandeling, vakmanschap, bedrijfsvoering en ondernemerschap. Daarnaast beoordeelt de jury de totaalindruk, de 'Ziel' van het café.* Cafés die hieraan voldoen, kunnen zich inschrijven.

## **V Waarom moeten we nu betalen om in de Top 100 te komen?**

**A** Cafés betalen niet om in de Top 100 te komen; ze betalen voor het onderzoekstraject. Dat traject hebben we ingezet om meer transparantie, terugkoppeling en rapportages te kunnen geven. Wij maken flink wat kosten om dit te kunnen doen en dus vragen we nu, net als bijvoorbeeld een sportwedstrijd, een deelnemersbijdrage. Die garandeert dus niet dat je in de Top 100 komt, wel dat je onderzocht wordt en uitvoerige terugkoppeling krijgt. De ultieme beloning voor goede prestaties is dan een plek in de Top 100.

## **V Waarom is de prijs zo hoog voor deelname?**

**A** Die prijs is helemaal niet hoog, wetende dat je voor €120 normaalgesproken nog niet eens een individuele mystery visit kunt krijgen. In dit traject krijg je dus

- én die mystery visit,
- én een terugkoppeling daarvan mét benchmarkrapport,
- én -als je goed genoeg scoort in die eerste ronde- ook nog een vakjurybeoordeling
- én , als je in de Top 100 komt, gratis toegang -all inclusive- tot het event met alle persaandacht en spin off van dien.

## **V Die mystery guests, wie zijn dat? Hebben zij oog voor het café-ondernemerschap?**

**A** Alle visitors van onze partner Mystery Review, zijn zorgvuldig gescreend én getraind. Consumenten, maar goed getrainde consumenten. Net zoals uw gasten dat zijn.

## **V Wat is Mystery Review eigenlijk voor een bedrijf?**

**A** Mystery Review is al ruim 10 jaar gespecialiseerd in het uitvoeren van kwalitatief onderzoek, gericht op het verschaffen van inzichten op het gebied van klant- en gastbeleving. Een team van 25 professionals werkt vanuit Hilversum fulltime aan trajecten in de zorg, horeca en retail. Vorig jaar deed Mystery Review naar tevredenheid alle mystery visits voor de Cafetaria Top 100. Nu hebben we

met ze kunnen afspreken dat ze voor alle Top 100's de visits doen. Omdat we deze bulkafpraak met ze hebben kunnen maken, kunnen we de visits ook voor deze extreem lage prijs aanbieden.

**V Op welke tijdstippen vinden de mystery visits en jurybezoeken plaats?**

**A** Mystery Review maakt een planning op basis van openingstijden en zal bedrijven altijd (onaangekondigd!) bezoeken op momenten dat er een goed oordeel te vellen is over het café in vol bedrijf. Natuurlijk zal het de ene keer wat drukker zijn tijdens het mystery bezoek dan de andere keer, maar een goed café heeft altijd zijn zaken op orde. De vakjurybezoeken zijn altijd op afspraak, het jurylid neemt dus contact op met de caféhouder en maakt een afspraak.

**V Wie zitten er in die vakjury?**

**A** In de vakjury komen zo'n twintig mensen te zitten die hun sporen in de caféwereld hebben verdiend, op diverse manieren. Zij worden zorgvuldig getraind en beoordelen zo objectief mogelijk door met strikte vragen en puntentellingslijsten op pad te gaan.

**V Hoe onafhankelijk is de Top 100 nog als ook brouwerijen al hun cafés kunnen inschrijven?**

**A** Totaal onafhankelijk! Brouwerijen kunnen enkel bedrijven inschrijven voor deelname, maar ze hebben natuurlijk niets te zeggen over de beoordeling. Die gebeurt volledig objectief door externe mystery visitors en door de vakjury.

**V Wat als een brouwer mij opgegeven heeft, maar ik wil dat niet?**

**A** Dan moet u ons dat laten weten en schrappen we u uit het traject. Maar waarom zou u het niet willen? Het is een prachtig cadeau dat u krijgt van uw brouwer (of andere toeleverancier!) U wordt professioneel gescreend en krijgt direct bruikbare informatie om beter te worden. Plus de kans op een Top 100 notering. Eventuele negatieve resultaten uit de mystery visit worden overigens nergens openbaar gemaakt, enkel met u gedeeld en (anoniem) in de benchmark verwerkt.

**V Kan ik als ik deelneem korting krijgen op een abonnement van Misset Horeca?**

**A** Zeker! Als u geen abonnee bent van Misset Horeca, betaalt u €169 voor het hele traject. Daarbij inbegrepen is een abonnement op Misset Horeca tot aan de bekendmaking van de Café Top 100 in november. Zo kunt u dus gedurende het hele traject Misset Horeca lezen, vrij de website bezoeken en dus ook alles volgen wat er rondom de Café Top 100 in 2015 gebeurt.

**V Als ik nu op een mooie plek sta in de Café Top 100, kan ik dan volgend jaar zomaar ineens veel lager staan dankzij de nieuwe opzet?**

**A** Die kans is er natuurlijk wel. Vanaf nu staat iedere deelnemer ieder jaar samen op één lijn aan de startstreep. Resultaten uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst. Wel is het zo dat de beste 70 van de Top 100 sowieso doorgaan naar de tweede ronde en de vakjury op bezoek krijgen. Dit omdat ze zich in het verleden al hebben bewezen als topcafé.