



Чек-лист по внедрению Pet-friendly концепции в заведениях индустрии гостеприимства



Евгения Дементьева – руководитель креативных проектов в компании «Валта Пет Продактс»

Более половины населения России являются владельцами домашних животных, при этом 99% из них считают питомцев полноценными членами семьи. Современные гости все реже спрашивают, можно ли посетить заведение с животным, — они просто приходят вместе с ними. Этот тренд формирует новые требования к сервису в HoReCa.

Питомцы играют важную роль в жизни людей: снижают уровень стресса, повышают эмоциональный комфорт и помогают бороться с одиночеством (по данным исследований, 43% людей испытывают его). Внедрение pet-friendly концепции — это не только ответ на запрос общества, но и эффективный инструмент повышения лояльности и увеличения прибыли.



Бизнес-преимущества Pet-friendly концепции

- 1 Расширение целевой аудитории**
 - Привлечение владельцев домашних животных как новой категории клиентов.
- 2 Повышение лояльности**
 - Увеличение частоты повторных визитов.
 - Рост рекомендаций (сарафанный маркетинг).
 - Укрепление эмоциональной связи с заведением.
- 3 Финансовая эффективность**
 - Рост среднего чека за счёт:
 - Допродаж pet-меню и сопутствующих товаров (игрушки, аксессуары).
 - Увеличения времени пребывания гостей.
 - Бесплатное продвижение через пользовательский контент в соцсетях.



Ключевые аспекты внедрения концепции

- 1 Общие требования**
 - Зонирование пространства: выделение зон для гостей с питомцами (при необходимости).

- Обеспечение наличия гигиенических средств: наличие влажных салфеток, дезинфицирующих средств, специально отделённых уголков для ухода за питомцами.
- Правила поведения: информирование гостей о допустимых нормах (наличие поводков, запрет на кормление со стола и т.д.).
- Безопасность лакомств:
 - Не рекомендуется самостоятельно готовить мясные блюда для животных — это может навредить их пищеварению.
 - Все угощения должны иметь маркировку (срок годности, состав, данные производителя).
 - Избегайте продукции кустарного производства без сертификации.

2 Особенности для разных типов заведений

Кофейни и кафе

Мерчандайзинг в зоне оплаты:

- Лакомства в индивидуальной упаковке.
- Компактные игрушки, аксессуары (поводки-рулетки, складные миски).
- Гигиенические средства (салфетки, дезодоранты).

Обучение персонала техникам допродаж.

Визуальное стимулирование:

- Яркие POS-материалы с предложениями для животных.

Рестораны

- Введение pet-меню с безопасными угощениями.
- Возможность заказа индивидуального набора для питомца.

Отели

- Подарочный бокс в номере: лакомства, игрушки, гигиенические принадлежности.
- Мини-бар с pet-продукцией.
- Аптечка первой помощи на ресепшене.
- Специальные аменити: лежанка, миски, полотенца.
- Pet-гайд для путешественников:

Внедрение pet-friendly концепции — это не просто тренд, а стратегическое решение, которое повышает лояльность гостей и увеличивает доход заведения.

Ключевые факторы успеха: безопасность, удобство и персонализированный подход к гостям с питомцами.