

ОТЧЕТ ДИРЕКТОРА К СОБРАНИЮ

Дата: 27 июля 2022г

АНДЕРСОН “Льва Толстого”

ДАННЫЕ:

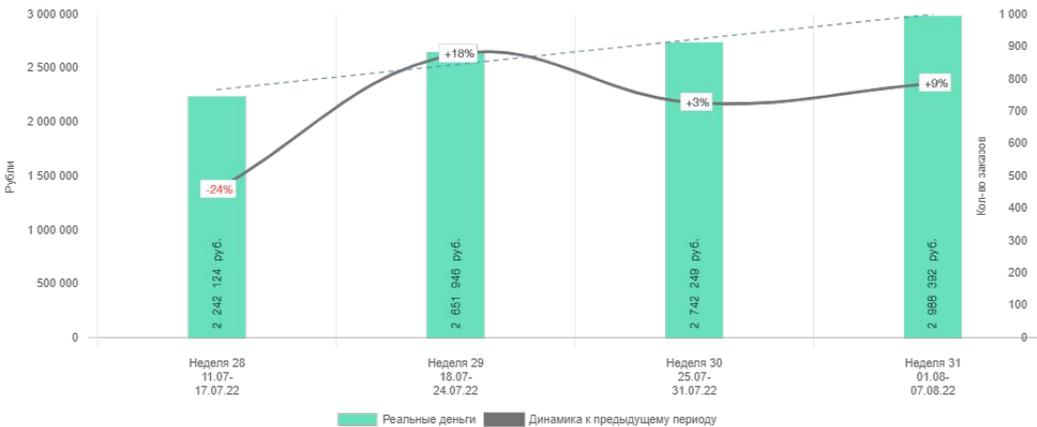
С 11 июля по 07 августа 22г

ПОДГОТОВИЛ:

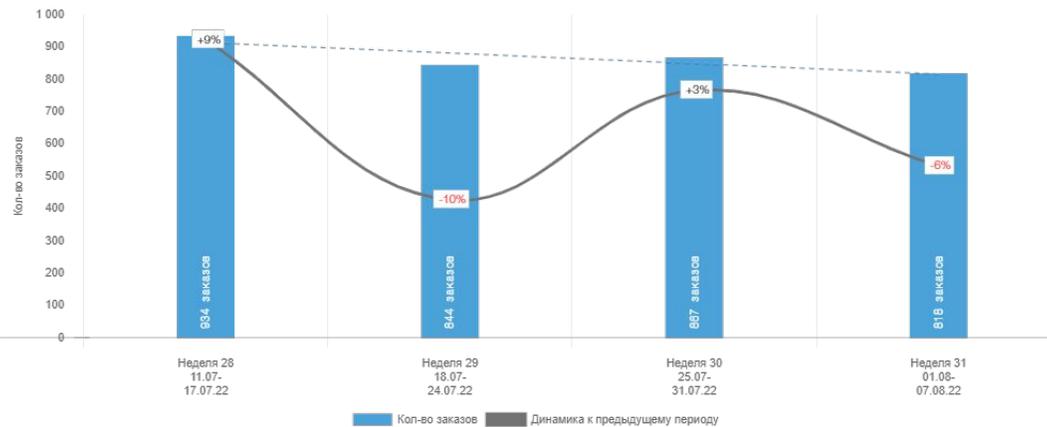
Гинзбург Елизавета

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. ВЫРУЧКА – ОБЩАЯ И ГОСТЕПОТОК

Динамика реальных денег по неделям
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022
Рестораны: Льва Толстого, Форте
Подразделения: Зал, Летняя веранда, Доставка, С собой, Ретейл и ещё 5



Динамика кол-ва заказов по неделям
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022
Рестораны: Льва Толстого, Форте
Подразделения: Зал, Летняя веранда, Доставка, С собой, Ретейл и ещё 5



Выводы К четвертой неделе показатели Выручка и Количество чеков выравниваются. Тренд на рост.

Далее анализируем за счет какого направления по выручке выявленная тенденция (падение, рост) – зал, с собой, праздники, доставка:



ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. ВЫРУЧКА – ЗАЛ И ГОСТЕПОТОК

Динамика реальных денег по неделям

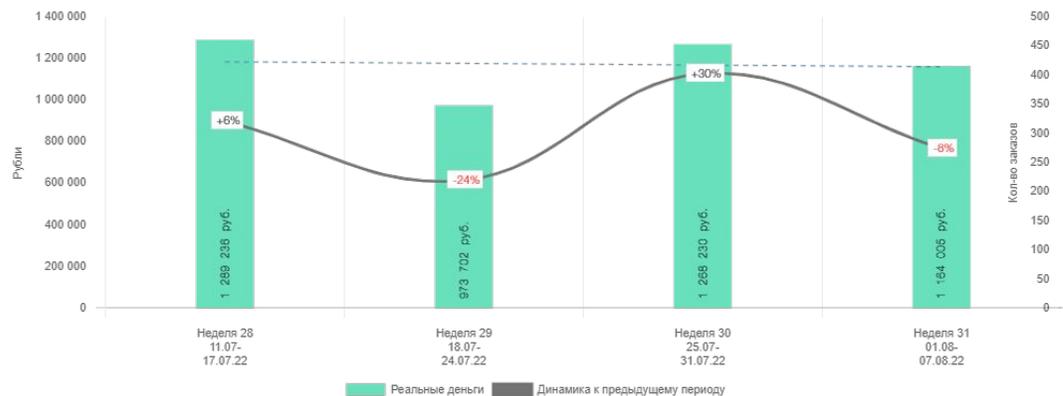
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022

Рестораны: Льва_Толстого_Форте

Подразделения: Зал

Исключая: (все условия выполняются одновременно)

Официанты: Кумаев Андрей, Кумаев Андрей Валерьевич, Зыкова Ольга, Калмыкова Нелли Артемовна, Гинзбург Елизавета и ещё 12



Динамика кол-ва заказов по неделям

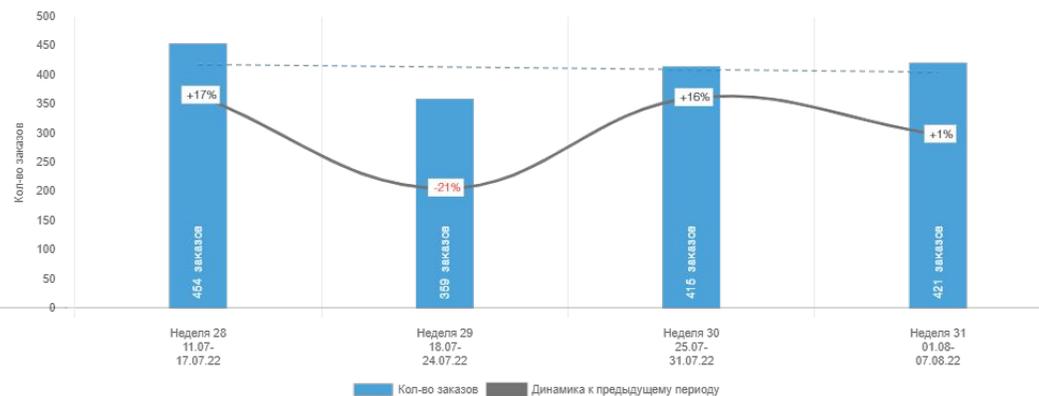
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022

Рестораны: Льва_Толстого_Форте

Подразделения: Зал

Исключая: (все условия выполняются одновременно)

Официанты: Кумаев Андрей, Кумаев Андрей Валерьевич, Зыкова Ольга, Калмыкова Нелли Артемовна, Гинзбург Елизавета и ещё 12



Выводы В зале выручка выросла и количество чеков уменьшилось. Гостевой поток снизился, но сотрудники увеличили сумму чека.

ДАЛЕЕ анализируем
СРЕДНИЙ ЧЕК в зале
и наполняемость:



ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. СРЕДНИЙ ЧЕК НА ЗАКАЗ -ЗАЛ

Динамика ср. чека на заказ по неделям

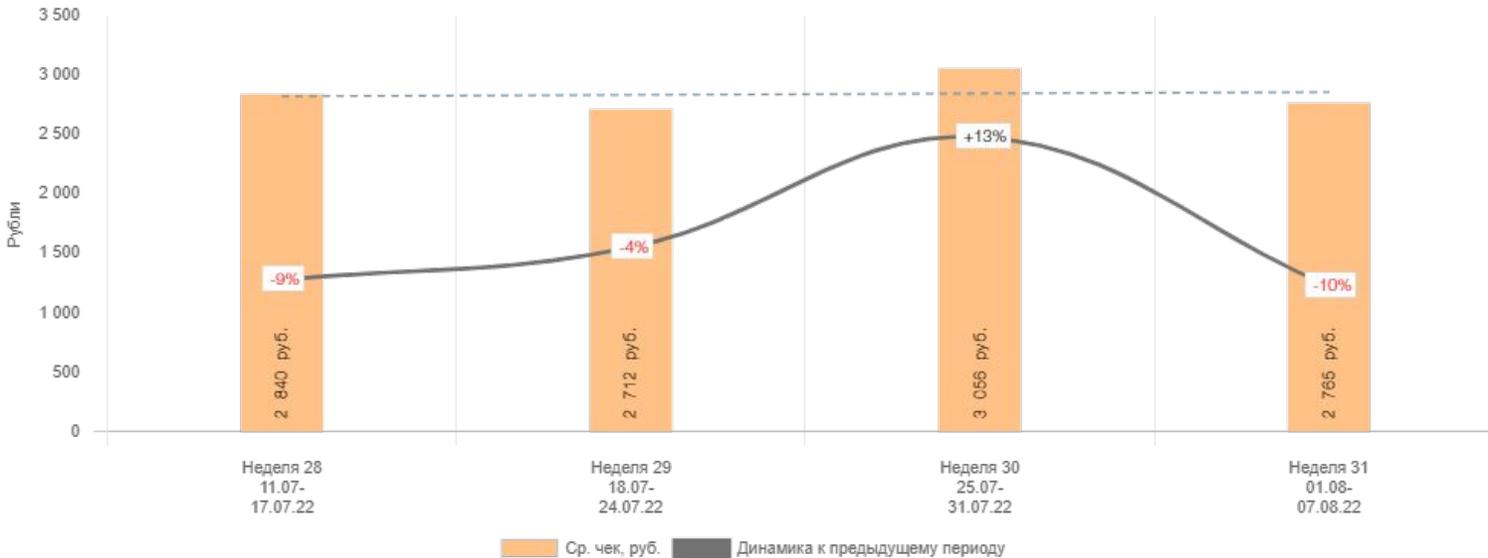
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022

Рестораны: Льва_Толстого_Форте

Подразделения: Зал

Исключая: (все условия выполняются одновременно)

Официанты: Кумаев Андрей, Кумаев Андрей Валерьевич, Зыкова Ольга, Калмыкова Нелли Артемовна, Гинзбург Елизавета и ещё 12



ЦЕЛЬ
Зал – 3500 руб. на заказ
С СОБОЙ - 1500 руб. на заказ

Ресторан	% от выручки	Показатель	Неделя 28 11.07-17.07.22	Неделя 29 18.07-24.07.22	Неделя 30 25.07-31.07.22	Неделя 31 01.08-07.08.22	Итого	Тренд
Льва_Толстого_Форте	100,0%	Ср. чек, руб.	2 840	2 712	3 056	2 765	2 847	▲ +0,4%
Итого	100,0%	Ср. чек, руб.	2 840	2 712	3 056	2 765	2 847	▲ +0,4%

Выводы Следим за правильным пробитием типа заказа официантами, в связи с этим, средняя сумма на заказ скорректировалась. Ежедневно 2 раза в день даем обратную связь по выполнению личного плана каждым сотрудником в зале.

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. НАПОЛНЯЕМОСТЬ ЗАЛ - БЛЮДА

Динамика ср. кол-ва блюд на заказ по неделям

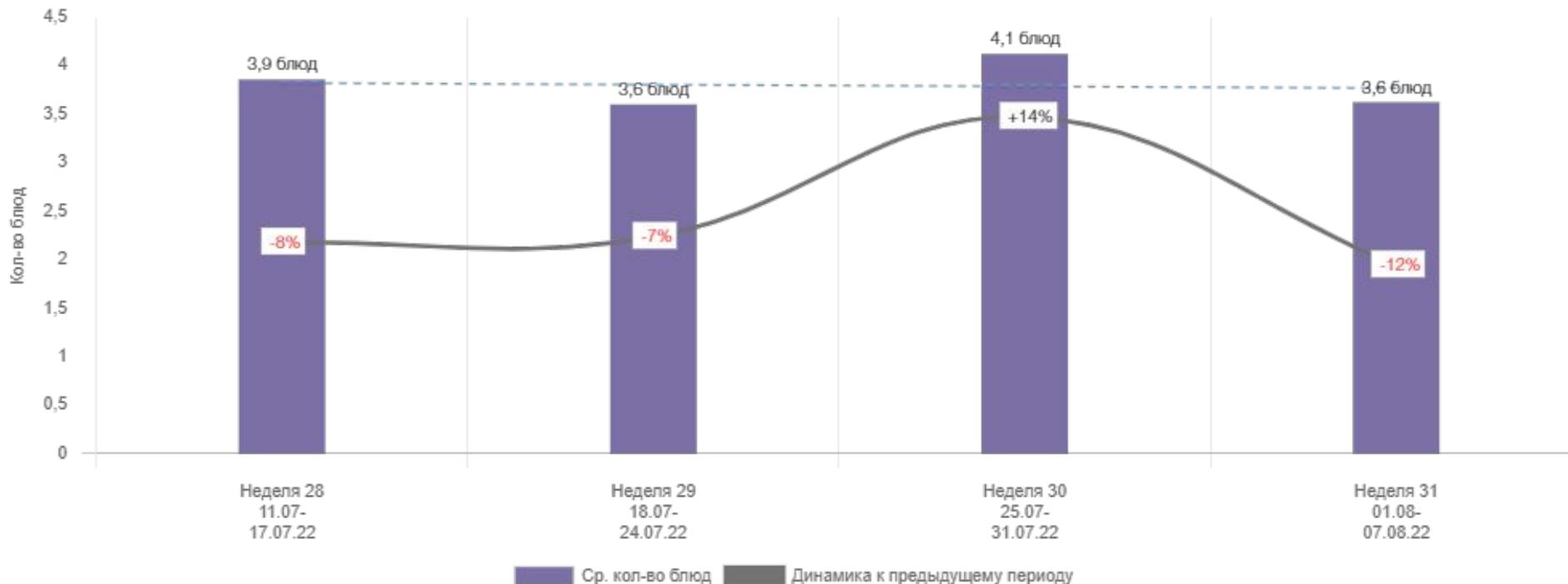
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022

Рестораны: Льва_Толстого_Форте

Подразделения: Зал

Исключая: (все условия выполняются одновременно)

Официанты: Кумаев Андрей, Кумаев Андрей Валерьевич, Зыкова Ольга, Калмыкова Нелли Артемовна, Гинзбург Елизавета и ещё 12



Выводы Следим за правильным пробитием блюд на вынос в отдельный чек, в связи с этим, средняя сумма на заказ скорректировалась. Работаем с каждым официантом индивидуально с наполняемостью. На пятиминутке обсуждаем варианты наполнения чека. На пример – Гость заказал такой то суп и такой то салат, что можно добавить?

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. НАПОЛНЯЕМОСТЬ ЗАЛ - НАПИТКИ

Динамика ср. кол-ва напитков на заказ по неделям

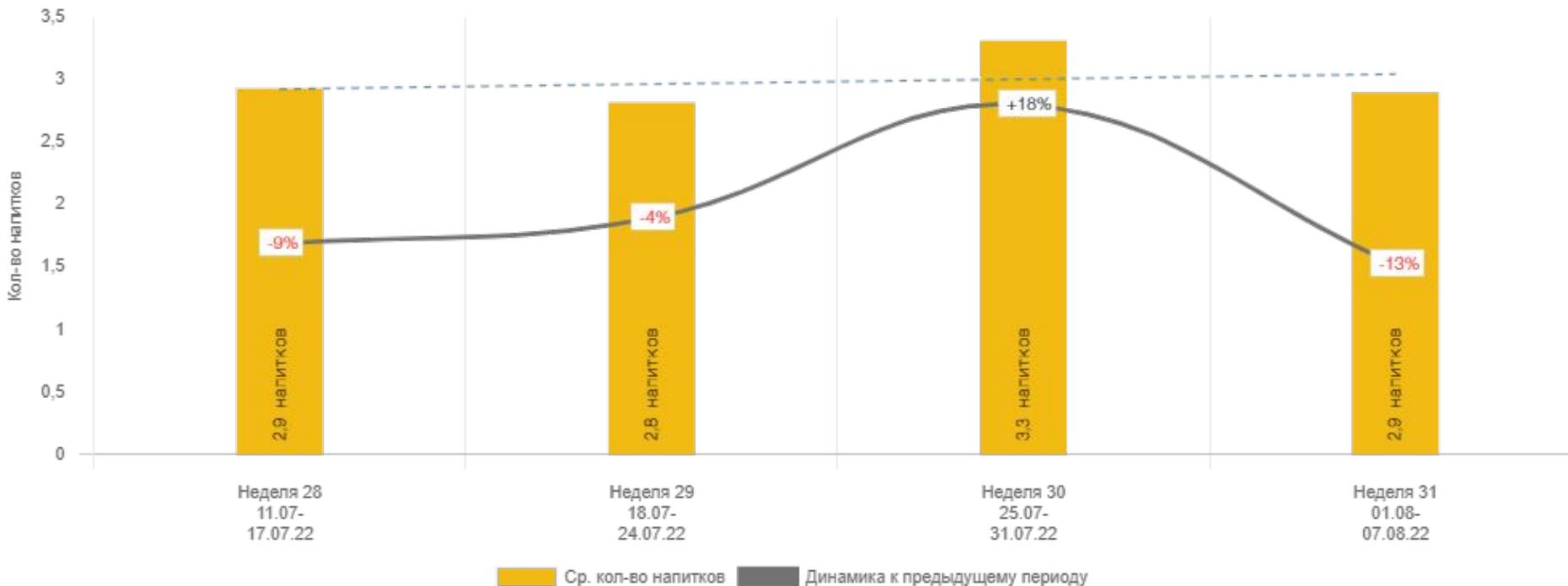
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022

Рестораны: Льва_Толстого_Форте

Подразделения: Зал

Исключая: (все условия выполняются одновременно)

Официанты: Кумаев Андрей, Кумаев Андрей Валерьевич, Зыкова Ольга, Калмыкова Нелли Артемовна, Гинзбург Елизавета и ещё 12



Выводы Играем с Крылатским в самый красивый и полный поднос с напитками – обмениваемся фото. Количество напитков в чеке скорректировалось, так как официанты стали правильно пробивать напитки на вынос.

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. GO LIST – проверка правильного внесения по кол-ву гостей и выполнение целей по НАПОЛНЯЕМОСТИ

Отчет в мозг
«Поток чеков»

С 11.07 по 24.07 БЫЛО

Официант	Выручка, руб.		Кол-во заказов, шт.		Средний чек на заказ, руб.	Кол-во гостей		Среднее кол-во гостей в заказе	Средний чек на гостя, руб.	Среднее кол-во блюд на гостя (с учетом ПК)	Среднее кол-во напитков на гостя (с учетом ПК)	Средняя цена блюда, руб.	Средняя цена напитка, руб.
Грейль Екатерина	264 609	12%	109	13%	2 428	168	13%	1,5	1 575	2,1	1,5	532	272
Ефременко Роман	443 437	20%	146	18%	3 037	214	16%	1,5	2 072	2,7	2,2	510	299
Идрисов Эдуард	241 645	11%	86	11%	2 810	139	10%	1,6	1 738	2,4	2,0	518	248
Леонов Антон	396 080	18%	154	19%	2 572	200	15%	1,3	1 980	2,7	2,0	514	279
Подлипская Анастасия	344 054	15%	117	14%	2 941	219	16%	1,9	1 571	2,2	1,6	496	269
Семенов Антон Михайлович	486 645	22%	170	21%	2 863	357	27%	2,1	1 363	1,8	1,4	511	286
Старикова Екатерина	86 470	4%	31	4%	2 789	47	3%	1,5	1 840	2,5	1,9	506	280
Всего	2 262 938		813		2 783	1 344		1,7	1 684	2,3	1,7	512	279

С 25.07 по 07.08 СТАЛО

Официант	Выручка, руб.		Кол-во заказов, шт.		Средний чек на заказ, руб.	Кол-во гостей		Среднее кол-во гостей в заказе	Средний чек на гостя, руб.	Среднее кол-во блюд на гостя (с учетом ПК)	Среднее кол-во напитков на гостя (с учетом ПК)	Средняя цена блюда, руб.	Средняя цена напитка, руб.
Бектимиров Дмитрий	147 822	6%	50	6%	2 956	109	8%	2,2	1 356	1,9	1,3	513	275
Грейль Екатерина	225 803	9%	91	11%	2 481	137	10%	1,5	1 648	2,3	1,6	504	302
Ефременко Роман	305 321	13%	87	10%	3 509	136	10%	1,6	2 245	3,0	2,7	497	254
Идрисов Эдуард	48 630	2%	26	3%	1 870	39	3%	1,5	1 247	1,8	1,0	514	262
Лазарева Марина	132 603	5%	53	6%	2 502	89	6%	1,7	1 490	1,8	1,6	529	313
Леонов Антон	411 300	17%	149	18%	2 760	204	14%	1,4	2 016	2,6	2,3	516	286
Подлипская Анастасия	262 109	11%	93	11%	2 818	175	12%	1,9	1 498	1,9	1,7	527	274
Семенов Антон Михайлович	737 728	30%	227	27%	3 250	427	30%	1,9	1 728	2,3	1,8	512	280
Старикова Екатерина	160 919	7%	60	7%	2 682	99	7%	1,7	1 625	2,2	1,6	537	270
Всего	2 432 235		836		2 909	1 415		1,7	1 719	2,3	1,8	514	279

Активация Wi

Выводы Контроль знания Го листа на каждой пятиминутке. Изучаем красочные описания. Ввели ежедневную дегустацию одного блюда или напитка по запросу сотрудников. Что не пробовали, не знают, в каком блюде сомневаются.

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. GO LIST

С 11.07 по 24.07 БЫЛО

Отчет в Мозг
«Рейтинг
продаж Гоу-
листа»

ФИО	Выручка (начислено), руб.	Кол-во блюд ТП	Кол-во напитков ТП	Всего позиций ТП	Сумма ТП, руб.	%ТП шт.
Грейль Екатерина	263 885	76	78	154	67 190	26,3
Ефременко Роман	438 790	112	134	246	104 345	24,8
Идрисов Эдуард	240 473	51	80	131	50 003	23,1
Леонов Антон	395 810	120	123	243	105 375	26,9
Подлипская Анастасия	346 780	89	114	203	83 535	25,3
Семенов Антон Михайлович	484 950	146	137	283	117 575	25,8
Старикова Екатерина	86 790	28	31	58	25 795	29,1
	2 257 478	622	695	1 316	553 818	25,6

С 25.07 по 07.08 СТАЛО

ФИО	Выручка (начислено), руб.	Кол-во блюд ТП	Кол-во напитков ТП	Всего позиций ТП	Сумма ТП, руб.	%ТП шт.
Бектимиров Дмитрий	148 550	52	32	84	38 575	24,9
Грейль Екатерина	224 145	77	66	143	65 290	28,7
Ефременко Роман	304 480	92	110	202	76 925	27,4
Идрисов Эдуард	47 670	13	11	24	10 730	22,7
Лазарева Марина	131 575	45	58	103	46 520	35,1
Леонов Антон	414 204	119	161	280	129 198	29,7
Подлипская Анастасия	260 678	79	89	168	80 063	27,9
Семенов Антон Михайлович	739 169	208	219	426	190 455	25,1
Старикова Екатерина	162 215	54	51	104	48 500	29,3
	2 432 685	737	796	1 533	686 255	27,6

Выводы

Последние 2 недели продажи гоу-листа увеличились в сравнении с предыдущими неделями, начали снимать промежуточные отчеты в дне и давать сотрудникам обратную связь, корректировать цели индивидуально для каждого.

ЦЕЛЬ
% ТП - 35%

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. GO LIST

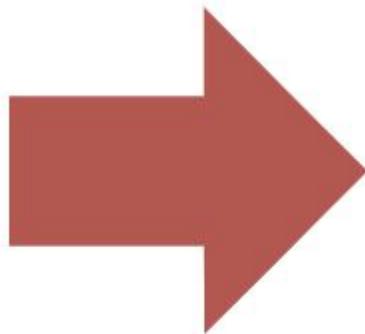
Отчет в Мозг
«Двойной ABC
анализ»

GO LIST ИЗМЕНЕНИЕ ПРОДАЖ ЛЬВА_ТОЛСТОГО_ФОРТЕ

11 Июн-07 Июл 22

43 % позиций с
категорией
«Хороший результат»

26 % позиций с
категорией
«Нет результата»



11 Июл-07 Авг 22

46 % позиций с
категорией
«Хороший результат»

25 % позиций с
категорией
«Нет результата»

**ЦЕЛЬ 80% «Хороший
результат»**

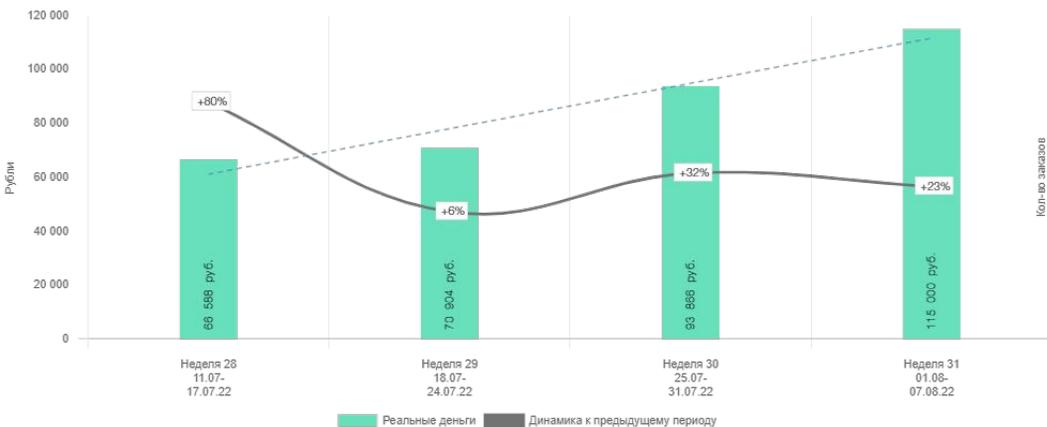
Сценарий	11 Июн-07 Июл 22	11 Июл-07 Авг 22	Динамика
Хороший результат	43 %	46 %	3 %
Потребление выросло, но спрос упал	14 %	13 %	-1 %
Спрос в группе вырос, но потребление снизилось	17 %	16 %	-1 %
Нет результата	26 %	25 %	-1 %

Выводы Работаем над повышением результата. Показатели растут.

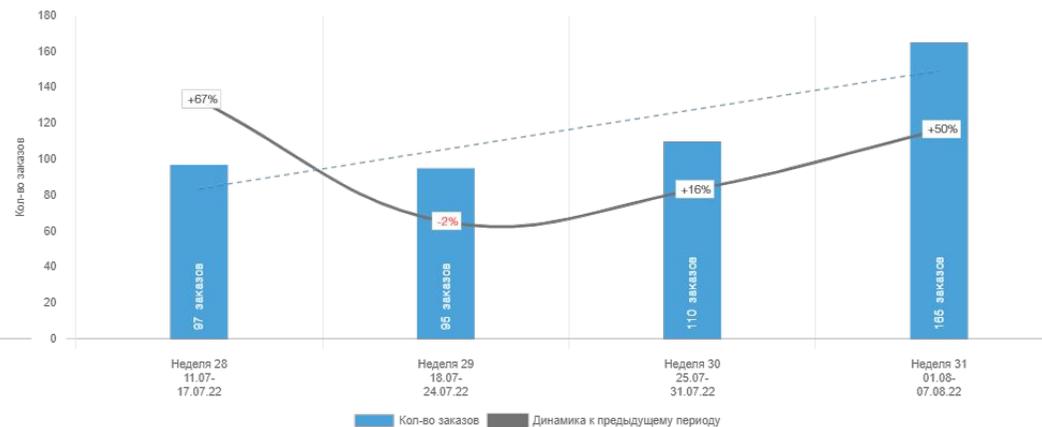
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. ВЫРУЧКА и ЗАКАЗЫ – С СОБОЙ

Отчет в Мозг
«Динамики»
тип С СОБОЙ

Динамика реальных денег по неделям
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022
Рестораны: Льва_Толстого_Форте
Подразделения: С собой



Динамика кол-ва заказов по неделям
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022
Рестораны: Льва_Толстого_Форте
Подразделения: С собой



Выводы :

Кол-во заказов в зале за 4 недели 3483 шт.
– итого % заказов С собой $487/2167*100\%=14\%$

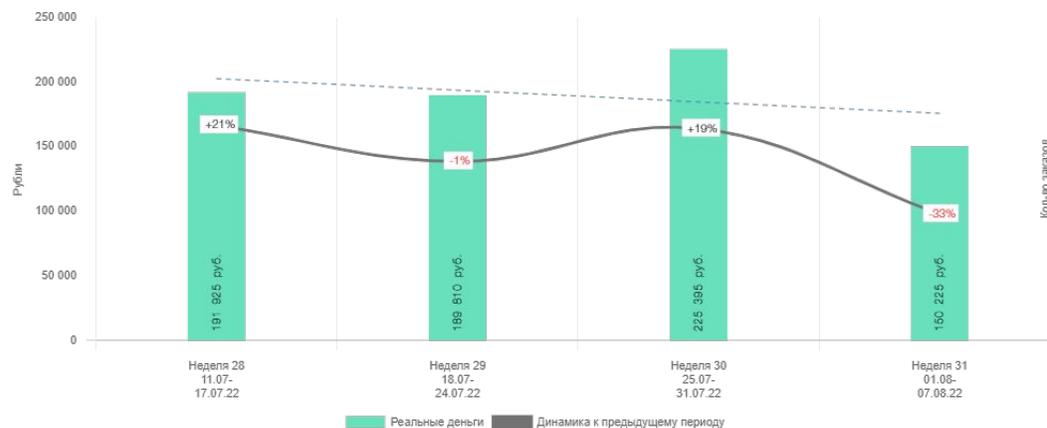
ЦЕЛЬ
50% заказов ОТ заказов в зале
(каждый 2ой заказ в зале=с собой)

ФАКТ НА ОТЧЕТНЫЙ ДЕНЬ:
17%

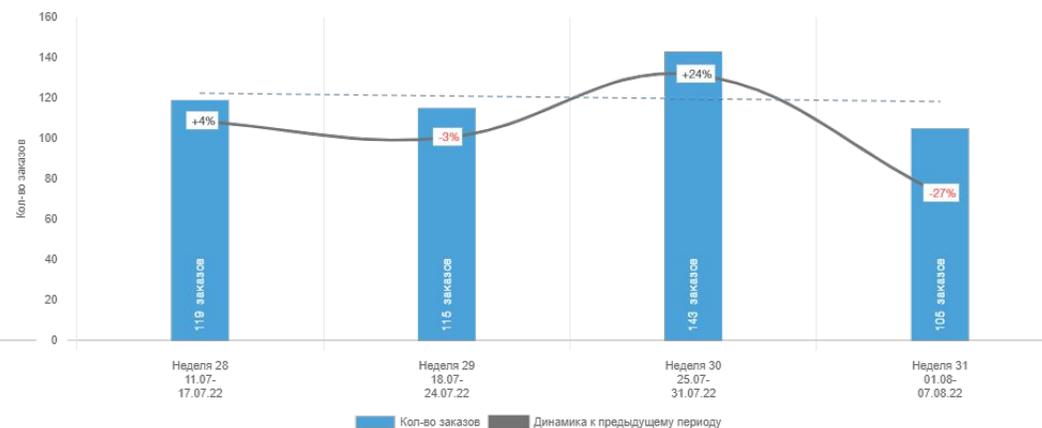
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. ВЫРУЧКА И ЗАКАЗЫ – ДОСТАВКА

Отчет в Мозг
«Динамики» по
типу заказа
ДОСТАВКА

Динамика реальных денег по неделям
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022
Рестораны: Льва_Толстого_Форте
Подразделения: Доставка



Динамика кол-ва заказов по неделям
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022
Рестораны: Льва_Толстого_Форте
Подразделения: Доставка



Выводы Доставка снизилась – добавила рекламную компанию в яндексе с 08.08.22, написала в штаб – будем увеличивать поток заказов по доставке.

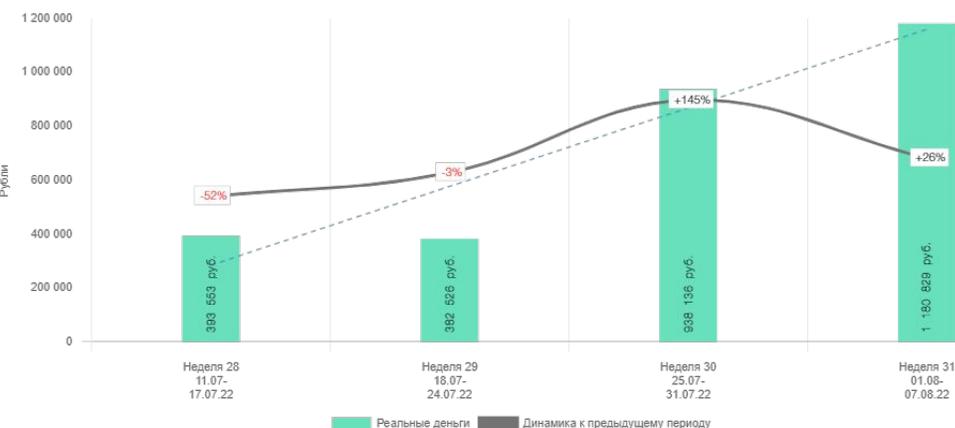
ЦЕЛЬ
12% ОТ ОБЩЕГО ТО

ФАКТ НА ОТЧЕТНЫЙ
ДЕНЬ: 17%

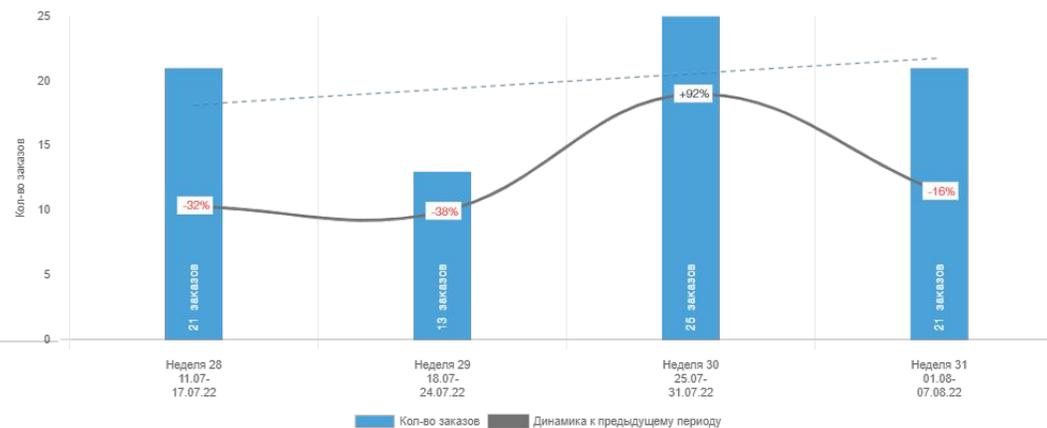
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕТРИКИ. ВЫРУЧКА И ЗАКАЗЫ – ПРАЗДНИКИ

Отчет в Мозг
«Динамики» по
типу заказа
ПРАЗДНИКИ

Динамика реальных денег по неделям
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022
Рестораны: Льва_Толстого_Форте
Подразделения: Праздник



Динамика кол-ва заказов по неделям
Даты с 11.07.2022 по 07.08.2022
Рестораны: Льва_Толстого_Форте
Подразделения: Праздник



Выводы Количество мероприятий восстанавливается. В июле было падение

ЦЕЛЬ
20 % ОТ ОБЩЕГО ТО

ФАКТ НА ОТЧЕТНЫЙ ДЕНЬ: _____ %

РЕЙТИНГ НА ОТЗОВИКАХ

Оценка на Гугл	Оценка на Яндекс	Оценка на 2Гис
4,7	4,6	5

ЦЕЛЬ 4,5

Выводы

Какие решения предлагаются для улучшения

ОТГОВОРЫ (ОТЗЫВЫ/ПОЖЕЛАНИЯ)

Запиши 5 важных комментариев гостей, которые были за неделю. Все что может нас улучшить

1	По отзывам доставки – Был негативный отзыв на тему того, что котлеты на гриле на сама деле жарятся как и овощи на гриле. Гостя жаловалась на количество масле и что блюда Не на гриле. Блюдо готовили по технологии. Название вводит гостей в заблуждение относительно способа приготовления.
2	
3	
4	
5	

Какие решения предлагаются для улучшения:

ДИНАМИКА ПО ОТЗЫВАМ

Тип отзыва	27.06.22-24.07.24	Кол-во чеков	показатель	Целевой показатель	
Положительные	51	3463	1,40%	1,00%	выполнен
Негативные	4		0,10%	0,20%	выполнен

ЦЕЛЬ
НЕГАТИВ – не более 2
на 1000 чеков

ПОЗИТИВ - не менее
10 на 1000 чеков (без

ОТЗЫВЫ НА СЕРВИС за прошедшую неделю

количество

в чем причина отзыва, что сделали чтобы не повторилось

ОТЗЫВЫ НА КУХНЮ

количество

в чем причина отзыва, что сделали чтобы не повторилось

По отзывам доставки – Был негативный отзыв на тему того, что котлеты на гриле на сама деле жарятся как и овощи на гриле. Гостя жаловалась на количество масле и что блюда Не на гриле. Блюдо готовили по технологии. Название вводит гостей в заблуждение относительно способа приготовления.

ОТЗЫВЫ НА ДОСТАВКУ

количество

в чем причина отзыва, что сделали чтобы не повторилось

ОТЗЫВЫ НА ПРАЗДНИК

количество

в чем причина отзыва, что сделали чтобы не повторилось

ОПЕРАЦИОННАЯ КОМАНДА (управление и помощь в достижении цели)

Укажи какая помощь операционной команды нужна тебе для повышения сервиса твоей командой

ОБЕСПЕЧЕНИЕ

SOS УВОЛЬНЕНИЕ УПРАВЛЕНЦА ИЛИ СОТРУДНИКА

Обязательно мониторь каждую неделю нет ли риска увольнения ценного сотрудника

ОТДЕЛ ПОМОЩИ В ПОДБОРЕ (подбор, стажеры)

Укажи открытые вакансии в твоём кафе и сколько уже нет сотрудника на этой позиции

ОТДЕЛ ОБУЧЕНИЯ (учебный портал, тесты, тренинги)

Укажи если тебе необходим выезд полевого тренера для тебя или твоих сотрудников, и укажи чему нужно учить

ОТЧЕТ ПО ЗАДАЧАМ С ПРОШЛОГО СОБРАНИЯ

ПРОБЛЕМА/ЗАЧЕМ	ЗАДАЧА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	СРОК	ВЫПОЛНЕНО (да/нет)	КОММЕНТАРИЙ
При заказе праздника не был представлен Большой ЗАЛ	С менеджерами по мероприятиям Тамарой и Татьяной сегодня было собрание, на котором мы обсудили необходимость предложения любому гостю всех опций Кафе и Лофта, а так же выездного обслуживания.	Тамара Ковальская и Татьяна Комаровская	21.07	21.07	Выполнено
На баре не обращают внимания на Гостя, не приветствуем	С менеджерами зала Ольгой и Нелли сегодня проведено собрание. Решили обращать особое внимание всех сотрудников на первый контакт с гостем, радушное приветствие, заинтересованность, предложение помочь и проконсультировать без запроса.	Ольга Зыкова, Нелли Калмыкова	21.07	21.07	Выполнено
Официант сказал, десерта нет, не предложил замену	Это был стажер. Было принято решение избегать выхода в зал не подготовленных к общению с гостями сотрудников. В первую очередь инструктировать их по правильному общению с гостями.	Ольга Зыкова, Нелли Калмыкова	21.07	21.07	Выполнено
Не организован контроль по Гоу листу	Ежедневно 2 раза в день и финально на след. день на пятиминутке снимает отчеты про продажам по го-листу и даем обратную свярт сотрудникам.	Ольга Зыкова, Нелли Калмыкова	21.07	21.07	Выполнено

ЗАДАЧИ НА 2 НЕДЕЛИ

ПРОБЛЕМА/ЗАЧЕМ	ЗАДАЧА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	СРОК	ВЫПОЛНЕН О (да/нет)	КОММЕНТАРИЙ
Не достаточно высокий средний чек на гостя. Компании необходимо больше и качественнее зарабатывать.	Увеличение среднего чека на гостя	Менеджеры зала, Директор	31.08		
Компании необходимо больше и качественнее зарабатывать.	Увеличение продаж высоко-маржинальных блюд и напитков на гостя.	Менеджеры зала, Директор	31.08		
Отличное знание меню и красочное описание блюд каждым сотрудником зала	На пятиминутках и течении дня повторение с сотрудниками материала. Дегустация блюд для лучших продаж	Менеджеры зала, Директор	31.08		
По итогу проверки тайным гостем. Улучшение сервиса, создание хорошего настроения у гостей	Повторение 7 шагов сервиса, Придумывание приятностей и фишек в обслуживании.	Менеджеры зала	15.08		

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ**