

Роман Вавилин

**КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ**

**РК ПОЛЯНА**



# ДЛЯ НАЧАЛА

Создание клиентоцентричности в ресторане требует фокусировки: на потребностях и ожиданиях гостей на каждом этапе их взаимодействия с заведением.

Включает в себя не только качество блюд, но и весь опыт – от бронирования до общения с персоналом.

# КАК СОЗДАЕТСЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В РЕСТОРАНАХ ПАРТНЕРАХ ПОЛЯНЫ

- ✦ Сегментация гостей
- ✦ Обратная связь и проблем
- ✦ CRM и знание предпочтения всех гостей
- ✦ Атмосфера и комфорт
- ✦ Эмоциональный сервис (самое сложное в ресторане)
- ✦ Обучение персонала
- ✦ Постоянные улучшения

# ВСЕ ЭТО ВОЗМОЖНО КОГДА:

- ✦ Подобраны правильные люди и рестораны укомплектованы
- ✦ Есть сильные системы для людей
- ✦ Созданы условия для людей

**Мантра Поляны:** Когда управляющий улыбается = улыбаются сотрудники = счастливы гости

# ЛЮДИ

+ Разбираться в рынке

Не все вакансии  
одинаково честные



# ЛЮДИ

+ Разбираться в рынке

+ **Продавать вакансии**

Заинтересовать кандидата в профессии

Продать работу

Продать концепцию/  
предприятие



# ЛЮДИ

- + Разбираться в рынке
- + Продавать вакансии

+ Ключевые  
характеристики бренда

Любить гостей

Соответствовать  
концепции



# ПРОЦЕССЫ

+ Контроль каждого  
этапа воронки



Регулярный разбор  
на каком этапе  
теряем людей

---

Разбор  
Проблема-Причина-  
Решение



# ПРОЦЕССЫ

+ Контроль каждого этапа воронки

+ Где протекает



На каком этапе больше теряем сотрудников (дырявое ведро) – в нашем случае от этапа трудоустройства до полной адаптации

Регулярно рисуем Employee Journey Map

# ПРОЦЕССЫ

- ✦ Контроль каждого этапа воронки
- ✦ Где протекает
- ✦ Держать за руку

Сервис менеджеры – люди которые проводят все этапы:

---

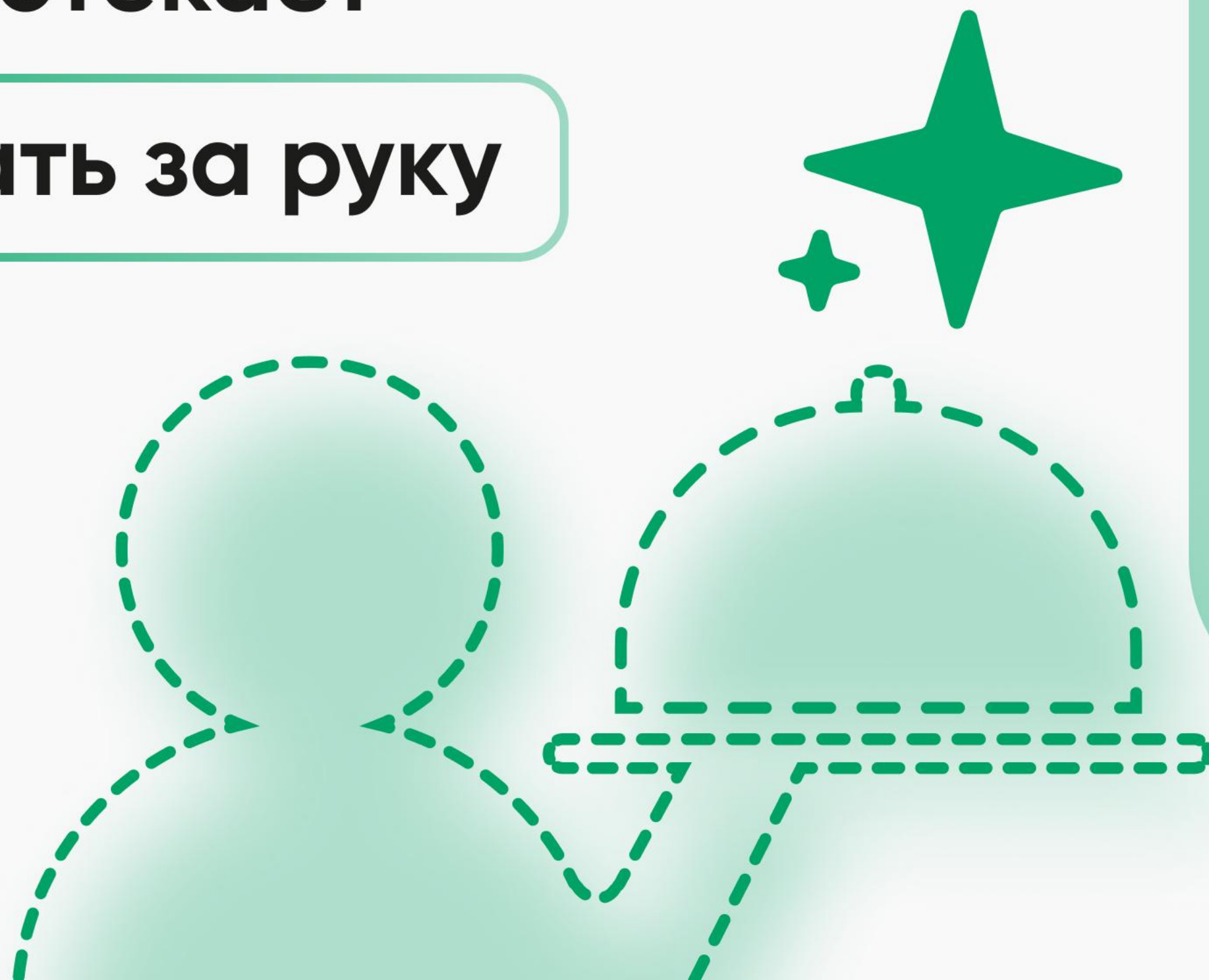
Найм/оформление

---

Обучение

---

Адаптация



# ПРОЦЕССЫ



- + Контроль каждого этапа воронки
- + Где протекает
- + Держать за руку

+ Рыночные заработные платы + бенефиты

Рыночная заработная плата = санитарный фактор

Сильная мотивация

Бенефиты – то почему люди будут задерживаться

# ПРОЦЕССЫ

- + Контроль каждого этапа воронки
- + Где протекает
- + Держать за руку
- + Рыночные заработные платы + бенефиты

+ Комитеты

Комитеты:

По персоналу

По улучшениям



# УСЛОВИЯ

+ Реальность  
и ожидания



Красивая работа  
или разруха

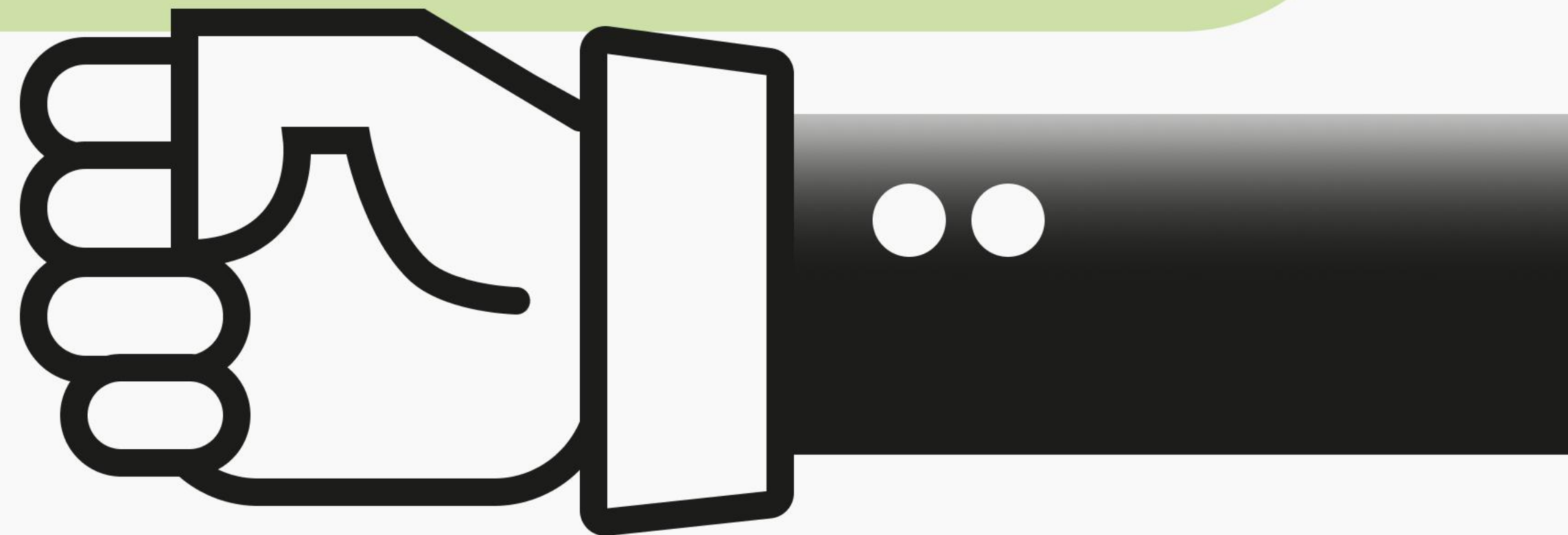
И опять сильные  
процессы

# УСЛОВИЯ

+ Реальность  
и ожидания

+ Операционная  
эффективность

Простое и легкое  
погружение в работу



# УСЛОВИЯ

- + Реальность  
и ожидания
- + Операционная  
эффективность

+ Ценности компании

Главная ценность:  
Нам не все равно!



# ЧТО ПОЛУЧИЛИ

+ Укомплектованность



> 90% (средняя  
по отрасли 70%)

Цель – 120% (полная  
укомплектованность  
+ лист ожидания)



# ЧТО ПОЛУЧИЛИ

+ Укомплектованность

+ Потери персонала  
на этапе адаптации

Сократились x3

x3



**РОМАН  
ВАВИЛИН**

**+7 937 174 71 74**

**roman@polyana.co**

