

Диагностика системы сервиса предприятия гостеприимства по методике Service Design™

- # выявление_сильных_и_слабых_сторон_сервиса
- # аналитика_системы_обучения
- # интервью_с_сотрудниками
- # проведение_диагностики_внутренних_бизнес_процессов

Задача диагностики - выявить точки роста в части сервиса, поиск возможностей для улучшения работы, формирование предложения по обучению сервисных сотрудников.

Результат аудита - демонстрация конкретных возможностей улучшения бизнес процессов, выявление нарушений в части сервиса, составление рекомендаций по устранению нарушений.

Формат аудита: проведение проверки "Тайный гость", корпоративное анкетирование, интервью с сотрудниками, тестирование, проведение проверки "Оценка сервиса", проведение анализа стандартов сервиса.

Длительность проекта - 30 рабочих дней.

Стоимость услуги

По желанию клиента, после завершения проекта аудита, консультанты Welcompro могут оказать услугу по сопровождению внедрения предложенных улучшений.

*Контактная информация:
v@welcompro.ru
8 921 447 44 79*

Процесс оказания услуги диагностики

Для продуктивной работы на стороне ресторана создается рабочая группа с руководителем проекта, который обеспечивает выполнение всех задач и администрирует взаимодействие консультантов со специалистами компании.

1 этап (5 рабочих дней, зависит от состояния базы данных):

1. Консультант совместно с рабочей группой дистанционно запускает корпоративное анкетирование. До сотрудников спускается анкета, которая анонимно заполняется. Участие в анкетировании принимают все сотрудники предприятия (управляющий, менеджер, хостес, официант, бармен, повар, технический сотрудник);
2. Совместно с рабочей группой проводится тестирование менеджмента "Управление персоналом в ресторане";
3. Совместно с рабочей группой проводится тестирование сервисных сотрудников на знание стандартов сервиса и общих знаний карты бара;

2 Этап (15 рабочих дней):

4. Очное (возможно дистанционно) проведение проверки "Тайный гость". В результате проверки предприятие получает: видеоматериал, баллометрическую оценку, оценку "Упущенная прибыль", рекомендации по устранению нарушений;
5. Проведение проверки "Оценка сервиса" (возможно дистанционно, через руководителя проекта). В результате проверки предприятие получает баллометрическую оценку по всем категориям сотрудников зала. Проверка проводится методом наблюдения. Тренер проводит анализ работы смены.
6. Интервью с сервисными сотрудниками. Проводится индивидуально (возможно индивидуально через скайп).
7. Проведение проверки стандартов сервиса, системы наставничества и адаптации, материалов для обучения (возможно дистанционно).

3 Этап подготовки отчета с рекомендациями (10 рабочих дней):

8. Консультант формирует и презентует отчет.

Итого срок работ: 30 рабочих дней.

Этап	Содержание этапов аудита	Сроки		
1 этап	Корпоративное анкетирование	5 дней		
	Тестирование менеджмента			
	Тестирование линейных сотрудников			
2 этап	Проверка "Тайный гость"		15 дней	
	Проверка "Оценка сервиса"			
	Интервью с сервисными сотрудниками			
	Проверка документации			
3 этап	Консультант формирует и презентует отчет			10 дней

Методика проведения диагностики

1. Корпоративное анкетирование;
2. Тестирование, интервью;
3. Проверка "Тайный гость";
4. Проверка "Оценка сервиса";
5. Анализ документации.

Ниже представлена расшифровка работы по оценке действующих методики в ресторане, подробное описание анализируемых систем и рекомендаций.

1. Корпоративное анкетирование

Задача оценки - оценка степени удовлетворенности сотрудника работой на предприятии. Оценка производится по 6 темам: работа в коллективе, руководители, зарплата и социальная поддержка, поддержка сотрудника, условия работы, общее мнение о работе.

1. Анонимное заполнение анкеты сотрудником
2. Анализ анкет на предмет обратной связи от коллектива, выявление зон развития.

2. Тестирование, интервью

Задача оценки – выявление пробелов в знании стандартов сервиса, личное знакомство тренера с сотрудниками, получение обратной связи для анализа внутренних проблем.

1. Проведение тестирования для менеджмента и сервисного сотрудника

2. Анализ результатов
3. Составление индивидуального профиля на каждого сотрудника, прошедшего интервью.
4. Рекомендации по разработке обучающего материала, графика тренингов.

3. Проверка "Тайный гость"

Задача оценки – выявление сильных и слабых сторон в части сервиса.

1. Анализ технического сервиса
2. Анализ блоков стандартов сервиса
3. Анализ эмоциональной атмосферы
4. Расчет упущенной прибыли (анализ системы продаж)
5. Формирование рекомендаций по устранению нарушений

4. Проверка "Оценка сервиса"

Задача оценки – выявление сильных и слабых сторон в бизнес процессах работы смены

1. Анализ подготовки зала к открытию, анализ проведения планового собрания, анализ работы подразделения хостес, анализ работы в смену, анализ закрытия смены;
2. Выявление системных ошибок;
3. Рекомендации по устранению системных ошибок.

5. Анализ документации

Задача оценки – проверка документов на соответствие стандартам требованиям оформления, на соответствие КХБ.

1. Анализ стандартов сервиса;
2. Анализ системы мотивации, наставничества и адаптации;
3. Анализ системы обучения.

Стоимость услуги зависит от объемов компании (кол-во ресторанов и производственные площади).

По желанию клиента, после завершения проекта аудита, консультанты Welcompro могут оказать услугу по сопровождению внедрения предложенных корректировок.

Консультанты WelcomePro

Сергей Ицков – специалист в маркетинге и экономическом анализе
ресторанных компаний

Виолетта Гвоздовская – специалист в управлении ресторанными компаниями

Контактная информация:

v@welcomepro.ru

8 921 447 44 79

