



**Елизаров
Михаил**



Аудитор,
бизнес-аналитик,
коуч и эксперт в сегменте HoReCa,
автор серии книг по
экономике и управлению
Рестораном.

**Командообразование и
мотивация персонала
кофейни**

МОСКВА
2019

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
[+7\(985\)316-77-11](tel:+7(985)316-77-11)

Не всегда понимаешь,
что персонал **ТЯЖЕЛО** найти.



Подбирать персонал — это
СЛОЖНАЯ РАБОТА

СТРУКТУРА компании.
Должностные инструкции,
регламенты, чек листы.

Всем нужны ответственные и трудолюбивые сотрудники,
но далеко не все, кто ищет работу, обладают нужными
качествами. Или у тебя две пары работников, но одни
стабильно приносят в свою смену в полтора раза больше
чем другие. Найди причины.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11



1. Поздороваться.
2. Спросить, как кандидат добрался и сколько времени потратил на дорогу.
3. Предложить воду, чай, кофе.
Кандидат должен вежливо отказаться, если он не топ-менеджер.
4. Необходимо попросить контакты с последнего места работы.
5. Когда мы задаём вопрос о причине ухода с последнего места работы, то внимательно смотрим в глаза работнику. Если во время ответа соискатель смотрит влево, то, скорее всего, он придумывает ответ; если смотрит вверх и вправо – то вспоминает события.
6. Очень хороший приём собеседования – это чередовать вопросы личного и профессионального характера.

АЛГОРИТМ СОБЕСЕДОВАНИЯ



ВОПРОСЫ И ИХ ЗНАЧЕНИЕ



1. Каковы наилучшие и наихудшие стороны Вашей профессии?
Вопрос позволяет понять, насколько профессия нравится соискателю.
2. Какие задания Вы считаете лёгкими и трудными в работе, которую выполняете?
Вопрос позволяет выявить уровень компетенции будущего работника.
3. Каковы сильные и слабые стороны Вашей личности?
Если на вопрос о слабых сторонах работник отвечает «не знаю» это будет сигналом к тому, что он никогда не признает ошибку во время работы и, в случае применения Вами демотивации, он точно не попадёт в 98% «честных» людей (будет мстить и затаит обиду).
4. Что Вы считаете своими наибольшими достижениями и неудачами? Почему?
Я рекомендую на все вопросы подобного характера просить работника назвать минимум 5 примеров, т.к. 1–2 ответа в качестве заготовки есть всегда. Если работник на этот вопрос начинает отвечать о личных своих достижениях, не относящихся к профессии, то он, как правило, обладает не слишком большими знаниями и опытом в рассматриваемой вакансии, т.к. если человеку есть чем гордиться в профессиональном плане, он на собеседовании всегда старается это подчеркнуть, понимая, что это не хвастовство, а шанс «показать товар во всей красе».
5. Какие у Вас были отношения с начальником на старой работе?
Если работник упоминает начальника в невыгодном для него свете, поверьте, он будет говорить также и о Вас.
6. Что Вы собираетесь делать, если возникнет критическая ситуация (авария, конфликт, кража)?
Этот вопрос позволяет понять уровень стрессоустойчивости работника и его умение ориентироваться в сложных ситуациях. Если работник задумался при ответе на этот вопрос более трёх секунд, значит, с большой долей вероятности он запаникует в критической ситуации.
7. Вы берётесь за эту работу, поскольку она связана с большой ответственностью и высокой оплатой?
Вопрос с подвохом, и задавая его, нужно внимательно смотреть в глаза работнику: они загорятся на первой части вопроса или на второй?

ВОПРОСЫ И ИХ ЗНАЧЕНИЕ



8. Какие качества, по Вашему мнению, должен иметь идеальный начальник?
Один из моих любимых вопросов, потому что сразу позволяет понять чего работник хочет от Вас и чего он Вам не простит.
9. Что Вы ищете в новой работе (деньги, славу, карьеру, удовольствие и т. д.)?
Вопрос позволяет понять уровень самолюбия кандидата.
10. Какая сторона новой работы наиболее важна для Вас?
Вопрос на сообразительность, т.к. он построен довольно сложно и не каждый способен сразу понять, о чём его спросили. На некоторых должностях важен уровень интеллекта.
11. На какое жалование Вы рассчитываете сейчас? Через год?
Вопрос справедливый и честный, а главное – позволяет увидеть перспективы, на которые рассчитывает работник.
12. Каким Вы видите себя через 3–5 лет?
«Плох тот солдат, который не хочет стать генералом». Не берите на руководящую должность работников которые не видят дальние перспективы.

Дополнительные вопросы для топ-менеджмента

1. Перечислите 3 основные функции финансового директора любой компании.
Перед тем, как задать этот вопрос, Вы уточняете: «А сейчас вопрос на умение работать с людьми». Желательный ответ должен содержать в себе не только управление финансовым отделом, но и умение работать с людьми. Как Вы поняли, этот вопрос на внимательность и логику.
2. В этом вопросе Вы даёте показатели финансовой деятельности любой компании. Например, наша выручка упала с 1 млн. руб. до 700 тыс. руб., при этом количество гостей осталось неизменным. Назовите возможные причины этого падения выручки.
Этот вопрос на способность быстро оценивать ситуацию. Ответ должен максимально соответствовать реальной ситуации.
3. Вы пришли в нашу компанию и видите, что существующие бизнес-процессы могут быть улучшены, но люди к ним привыкли и не хотят что-либо менять. Ваши действия?
Ответ: «Составлю список необходимых улучшений и обсужу его со всеми участниками процесса. Составлю план внедрения с указанными сроками и начну действовать».

Дополнительные вопросы для топ-менеджмента

Личностные качества

*Это рассмотрите самостоятельно
в скаченном документе*



ВОРУЮТ

1. МЕСТЬ, ОБИДА
2. НЕ СПРАВЕДЛИВЫЙ ШТРАФ...

ПОДОБНОЕ – ПРИТЯГИВАЕТ ПОДОБНОЕ!

НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ



1. Мотивирующие совещания, планерки, летучки
2. Поздравление со знаменательной датой
3. Обучение
4. Право выбора
5. Обратная связь
6. Знамя первенства



8. Конкурсы и соревнования
9. Вежливое обращение с коллегами
10. Знаки отличия
11. Скидки на услуги или товары компании
12. Поощрительные корпоративные мероприятия

7. Информирование о достижениях и оценках отличившихся работников

МАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ



1. Мотивация по методу Михаила Елизарова
2. Организация питания за счет ресторана
3. Обеспечение работников проездными билетами, либо оплата проезда
4. Организация качественного медицинского обслуживания
5. Предоставление абонементов в фитнес-центры, оплата путевок на отдых
6. Улучшение организационно-технических условий на рабочих местах
7. Предоставление права на льготный рабочий день, обучение за счет ресторана



8. Оплата мобильной связи и интернета, безвозмездная материальная помощь
9. Премия за выслугу лет
10. Предоставление беспроцентной ссуды на улучшение жилищных условий
11. Прописанные критерии и этапы горизонтального и вертикального карьерного роста

МОТИВАЦИЯ ПО МЕТОДУ МИХАИЛА ЕЛИЗАРОВА



Плавающий средний чек (ПЛСЧ) –
цифровой показатель, имеющий утверждённый шаг изменения в строго
установленный временной промежуток контроля.

**РЕЗУЛЬТАТ:
УВЕЛИЧЕНИЕ
СРЕДНЕГО ЧЕКА
МИНИМУМ НА 20%**



Основная масса официантов	Берет ПЛСЧ в первые две смены	Не берет ПЛСЧ в первые две смены	В первую смену «берет», во вторую не «берет»
Изменение ПЛСЧ в зависимости от результатов работы	↑ на 30 руб. и остается неизменным на следующие 2 смены	↓ на 30 руб. и остается неизменным на следующие 2 смены	Не изменяется на 3 смену

Что такое «КОФЕЙНАЯ ВОЛНА»?



ПЕРВАЯ ВОЛНА. XIX век

Кофе как массовый продукт. Появляются компании Nescafe и Maxwell. Рынок заполняет кофе низкого качества. Люди пьют преимущественно растворимый кофе и кофе из кофеварок капельного типа.

ВТОРАЯ ВОЛНА. XX век

Кофе как продукт для удовольствия. Появление компании Starbucks. Зерно из разных стран. Напитки больших объемов, с молоком, сиропами и всевозможными добавками.

ТРЕТЬЯ ВОЛНА.

Определение «Третья волна» сегодня интерпретируют в самых разных смыслах: то как «Небольшие частные кофейни с индивидуальным подходом к кофе», то как «Маленькие авторские кофешопы с обжаркой зерен и продажей и приготовлением кофе прямо у себя в точке», то как «Кофейни, которые покупают кофе напрямую с плантаций, а бариста знает о кофе все».

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11



3-я КОФЕЙНАЯ ВОЛНА

Характерная черта, которую практикуют все без исключения кофейни 3-й волны: *это отношение к кофе как к некой ПЕРСОНАЛИИ – продукту со своим лицом и характером, а не частью массово-промышленного потребления.*

ЛЮБОВЬ К КОФЕ

«МЫ ДОЛЖНЫ СОЗДАВАТЬ
ПОТРЕБИТЕЛЯ»

КУЛЬТУРА КОФЕ

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11



БУДУЩЕЕ. ЧТО НАС ЖДЕТ?

Стоимость порции кофе в каждой последующей волне постоянно **РАСТЕТ**. Если передовые технологии со временем становятся доступнее и дешевле, то чашка кофе **ПОСТОЯННО ДОРОЖАЕТ**.



Чего же не хватает 3-й волне, что ждет нас дальше, и какой после нее когда-нибудь будет следующая волна?



3-й волне не хватает всего одного, но важнейшего компонента – **КОММЕРЧЕСКОЙ** направленности

На сегодняшний день по-настоящему прибыльные кофейни 3-й волны можно пересчитать по пальцам, подавляющее же большинство остальных – просто «выживает».

95% стартапов разоряется и исчезает с бизнес-карты в течение первых **1,5-2 года**

4-я ВОЛНА. Это будет что-то такое, о чем сейчас мы не имеем ни малейшего представления. Просто потому, что нужный элемент еще даже не существует. Но это будет что-то резкое, что развернет индустрию быстро и масштабно – не в течение полувека, а буквально за каких-то 7-8 лет.



Сегодня лекция в **15:45** (2 часа)

**КТО ЗА ЧТО ОТВЕЧАЕТ В КОФЕЙНЕ. ОБ ЭКОНОМИКЕ
ПРОСТЫМИ СЛОВАМИ**



*Для посетителей платной лекции
30 мин. бесплатная скайп консультация
в подарок*

ССЫЛКА ДЛЯ ПОКУПКИ БИЛЕТОВ

<https://coffeetea.timepad.ru/event/848703/>



Стоимость всего курса **5500 руб.**

Или одной лекции **3500 руб.**

Что бы приобрести билеты
зарегистрируйтесь по ссылке и
оплатите.

Если Вы хотите купить наличными обращайтесь по
тел. **+79153954978** Екатерина.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11





ИНТЕРАКТИВ



ПРАКТИЧЕСКАЯ ИГРА «МЕДВЕДЬ».

Как быстро обучать новичков и эффективно проводить 15-ти минутки по утрам.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11

KAFFEINE, ЛОНДОН



Почему: кофейное путешествие захватит вас и вы «улетите» за границы этого мира. Не пейте кофе перед походом в это место, так как «полет» состоит из эспрессо, капучино и освежающий напиток cascara. Баристы в этой кофейне должны готовиться минимум три года, прежде чем получить эту работу. Уровень мастерства, действительно, превосходный.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11



ВИДЫ НЕСТАНДАРТНЫХ КОФЕЕН

ЭСПРЕССО-БАР D'ESPRESSO



Эспрессо-бар в Нью-Йорке расположен вблизи библиотеки Bryant Park Library, и этот факт определил дизайн заведения. Здесь четко прослеживаются традиционные библиотечные мотивы: стеллажи с книгами, столы с лампами. Сразу бросается в глаза, что пол и стены поменяли местами.

КАФЕ МОСНА-МОЈО



Кафе расположено в индийском городе Ченнай. Когда заходишь сюда, то кажется, что попадаешь внутрь громадной Lego-конструкции. Интерьер разработан при помощи 3D-проектирования. За основу взяты декоративные приемы 60-70-х годов, когда интерьеры оформляли в чистых цветах, используя простые фактуры.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11

VENCH SAFE (ВЕЛИКОБРИТАНИЯ)



Здесь вам всегда хватит денег, чтобы оплатить счет. Принцип у заведения прост: каждый платит столько, сколько считает нужным. Повара покупают продукты в местных супермаркетах, которые уценены из-за нетоварного вида упаковки, но это не сказывается на качестве блюд.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11



LE CAFÉ DES CHATS (ФРАНЦИЯ)



Кофейня, в которой живут кошки, популярна во всем мире. Есть аналогичные проекты в Лондоне, Сингапуре и других городах. Посетители могут заказать себе кофе и поиграть с местными питомцами.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11



BLUE BOTTLE COFFEE, ОКЛЕНД



Почему: если вы жаждете вкусный, сладкий кофе со льдом — то вам сюда. Этот холодный напиток варится здесь в течение половины дня с жареным цикорием и органическим тростниковым сахаром.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11





Интерактив

КОФЕЙНЯ ЗА 10 МИНУТ

(2 команды)

ЦЕЛЬ: придумать кофейню за 10 мин., миссию, цель, стратегию развития и целевую аудиторию

УСЛОВИЯ: хороший средний чек, хороший кост коэффициент, однако выручка слегка превышает точку безубыточности.

1) 10 способов, как увеличить прибыль поднимая продажи.

2) 10 способов, как увеличить прибыль сокращая расходы.

**www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11**

СЕКРЕТАРЬ-РЕФЕРЕНТ




COFFEE&TEA
RUSEXPO
2019

ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ В МЕНЮ



ЧАЙ БЕЗ ЧАЯ

в френч-прессе

Имбирь с мятой, лимоном и медом	Клюква с мятой	Облепиха с корицей и медом
350 мл 160 р.	350 мл 160 р.	350 мл 170 р.
700 мл 270 р.	700 мл 270 р.	700 мл 280 р.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11



НЕСОВМЕЩЕНИЕ 2-Х ЯЗЫКОВ

ЦВЕТОВАЯ ГАММА МЕНЮ СООТВЕТСТВУЕТ КОНЦЕПЦИИ

РАЗМЕЩЕНИЕ СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ В ОСНОВНОМ МЕНЮ

ШРИФТ ЦЕНЫ = ШРИФТУ ОСНОВНОГО ТЕКСТА

ЦЕНА БЕЗ ВАЛЮТЫ (РУБ.)

ВЫХОД БЛЮД НЕ УКАЗЫВАЕМ

СПЕЦ ЗАКАЗ ВСЕГДА ДОРОЖЕ

ВЕГАТАРИАНСКОЕ НЕ ЗНАЧИТ ДЕШЕВОЕ



**299 на 100
меньше чем 300**

**БОДРСТВУЮЩИЙ СОН –
неосознанное принятие
решений, продиктованное
подсознанием.**

КАКУЮ ЦЕНУ ПОСТАВИТЬ?



АНАЛИЗ РЫНКА ПОКАЗАЛ
Должен стоить 175 руб.

ВЫШЕ ПРОХОДИМОСТЬ
ВЫШЕ ЦЕНА

169 руб.

или

179 руб.

199 руб.

или

209 руб.

www.успехресторана.рф
elizarov77@gmail.com
+7(985)316-77-11



ЗОЛОТОЕ СЕЧЕНИЕ В МЕНЮ

