



Как регулировать деятельность сотрудников при помощи стандартов. Кейс ресто-клуба «Вавилон»



Вопрос контроля качества сервиса в заведениях различного типа является одним из самых насущных для бизнесменов. Человеческий фактор для любого предпринимателя — особая головная боль. На помощь приходят современные техники управления и технологии. О том, как регулировать деятельность сотрудников, расскажем в этом кейсе.

О КОМПАНИИ: ВАВИЛОН – мультиформатный ресто-клуб с европейской кухней в центре г.Лиды.

- УТП ресто-клуба «Вавилон» – уникальный дизайн: в современном интерьере воссоздан дух загадочной и непостижимой эпохи Древнего мира.
- В заведении регулярно проводятся вечеринки, играют диджеи и кавер-бенды
- Доставить радость гостям призваны многочисленные акции

ОСНОВНОЙ ЗАПРОС ОТ ЗАКАЗЧИКА:

Сформировать стандарты обслуживания и поднять удовлетворенность клиентов сервисом.

ЗАДАЧИ:

- Повысить лояльность и повторные визиты клиентов.
- Увеличить трафик клиентов в ресто-клуб «Вавилон», увеличить средний чек.
- Разработать стандарты обслуживания и систему контроля за соблюдением стандартов.
- Провести обучение сотрудников ресто-клуба и обеспечить внедрение стандартов

ПРОЦЕСС РАБОТЫ И РЕШЕНИЯ

1. Погружение в аудит

- Погружение и интервью с сотрудниками.
- Аудит текущего уровня обслуживания клиентов методом "тайный покупатель".
- Подготовка и презентация отчета по результатам исследования.

2. Разработка стандартов

- Разработка ключевых стандартов работы клиентоконтактирующего персонала.
- Разработка набора КРІ, определение и формирование систем сбора данных по выбранным КРІ.
- Разработка системы мотивации персонала.

3. Внедрение стандартов

- Обучение персонала новым стандартам работы с клиентами.
- Поддержка во внедрении.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА:

Разработаны стандарты обслуживания на каждом этапе работы с клиентами и система контроля качества. Проведено обучение сотрудников и разработана система мотивации.

Кейс достоверный и разрешен к публичному опубликованию в СМИ.

Директор ООО «Вавилон Трэйд Лида»

С.В. Куликов

