

Владимир Давыдов
Евгений Давыдов

**Пицца-бизнес. Часть 3.
Работа пиццерии (обучение,
стандарты, чек-листы)**



ЛитРес: Самиздат
Москва

УДК 338.24
ББК 65.29
Д13

Давыдов В., Давыдов Е.

Пицца-бизнес. Часть 3. Работа пиццерии (обучение, стандарты, чек-листы) / Давыдов В., Давыдов Е. — Москва: ЛитРес: Самиздат, 2022. — 184 с.

ISBN 978-5-532-92752-0

В новой книге серии "Пицца-бизнес" мы продолжаем рассказывать об основных направлениях построения успешного пицца-бизнеса. Мы детально описываем содержание и применение стандартов и чек-листов, необходимых в повседневной работы пиццерии в: обучении сотрудников (пиццайоло, продавец, водитель доставки, менеджер пиццерии), открытии, закрытии, передаче смены, работе пиццерии в течение дня, меню, менеджменте теста в пиццерии, отличном обслуживании покупателей при любых видах заказов, составных частях гигиены и санитарии и, наконец, в доставке, как самом интересном формате в пицца-индустрии страны.

ISBN 978-5-532-92752-0

© Давыдов В., Давыдов Е., текст, 2019
© Omiko Trading LTD., оформление, 2022

Содержание

Введение	4
1. Открытие новой пиццерии – критерии готовности точки	7
2. Персонал (члены команды)	28
2.1. Обучение членов команды	30
2.2. Новый член команды (НЧК)	36
2.3. Пиццайоло	40
2.4. Продавец	46
2.5. Водитель доставки	50
2.6. Менеджер, ассистент менеджера	54
2.7. Распределение персонала	57
2.8. Внешний вид сотрудников	59
3. Гигиена и санитария	61
4. Деятельность пиццерии	74
4.1. Открытие пиццерии	107
4.2. Работа в течение дня	112
4.3. Закрытие пиццерии	117
5. Менеджмент теста в пиццерии	121
6. Меню	127
7. Обслуживание покупателей	132
8. Доставка	154
Заключение	173
Приложение 1. Пекарские проценты для популярных видов теста	175
Приложение 2. Словарь терминов	179

Введение

*Мы любим пиццу и пасту, а также людей, которые
их делают!
Всем людям, идущим за своей мечтой, посвящается
эта книга.*

Итак, вы открыли пиццерию, свое первое детище, основной задачей которого является зарабатывание денег. Не надейтесь, что это произойдет быстро и легко. Нас учили так:

– когда у тебя одна пиццерия – день и ночь ты проводишь в ней, иначе вашу пиццерию растащат свои же сотрудники.

– когда у тебя две пиццерии – две ночи, например, во вторник и четверг, ты проводишь дома.

– когда у тебя три пиццерии – ты можешь играть в гольф.

Уже из этой динамики видно, что самый сложный этап – это организация правильной и прибыльной деятельности первой пиццерии. А затем успешный объект можно копировать бесконечное число раз, приземляя его деятельность к конкретному местоположению.

Для того, чтобы пицца-бизнес был успешен необходимо наличие следующих шести параметров:

1. Месторасположение (Location, Location and Location)

Хорошее расположение это основа успеха.

2. Продукция отличного качества.

Наша главная товарная позиция и основа нашего бизнеса – это изготовленная вручную пицца из свежего, живого теста.

3. Обслуживание.

Лучшее обслуживание как в зале, так и быстрая доставка пиццы на дом и в офисы. Обслуживание (сервис) покупателей должно быть:

- дружелюбным
- своевременным
- ненавязчивым
- всесторонним.

4. «Изюминки» или «фишки» при выполнении заказа.

Например, получение готовой пиццы в течение 30 секунд после заказа или неожиданное получение подарка при любой покупке. Мы называем это «превышение ожиданий».

5. Маркетинг

Очень агрессивный, нахальный, прилипчивый, на грани фола и крайне эффективный – с помощью обеих групп маркетинговых инструментов, как корпоративных, так, особенно, локальных, позволяющих персонифицировать общение «пиццерия-покупатель».

6. Имидж

Например, это бренд-кит (корпоративный вебсайт, приложение на смартфоне и планшете, униформа, используемые цвета, фирменный логотип, опрятный внешний вид членов команды, чистота внутри пиццерии, внешний вид пиццерий и автомобилей доставки с картоппером и т. д.). Одним словом – это все то, как выглядят пиццерии (внутри и снаружи), корпоративные автомобили, как пиццамейкеры делают пиццу, как водители ее доставляют – все это относится к имиджу пиццерии, а значит и самого пицца-предприятия. Основными задачами этой книги-учебника являются наше стремление:

- стандартизовать как можно большее число этапов повседневной деятельности пиццерии.

- повысить понимание работы объекта.

- давать подсказки и указания по организации успешной и прибыльной работы объекта.

- облегчить работу членов команды пиццерии и одновременно обеспечить стабильность ее работы.

Давайте еще раз повторим тот факт, что с:

- одной стороны, пицца-бизнес успешно развивается в нашей стране и в мире. Так по нашему прогнозу, количество заведений пицца-бизнеса (пиццерий и служб доставки) в России в ближайшие 5 лет увеличится в 5 раз и достигнет примерно 25 000 объектов, т. е. примерно 1 заведение на 5 600 человек. Сейчас это соотношение, составляет примерно 1 заведение на 28 000 человек.

- с другой стороны, основным трендом развития пицца-бизнеса является его упрощение по всем направлениям, таким как:

– прием заказа, например, увеличивая количество способов или путей для онлайн заказов и упрощения самой процедуры онлайн заказа, путем использования истории заказов покупателей и выделения в них любимых блюд.

– приготовление заказа, например, путем использования готовых смесей при приготовлении теста, приготовления частично выпеченных корочек парбейк.

– доставка/передача заказа покупателю, например, путем бесконтактной передачи готовых заказов через пицца-порталы или применение автомобилей доставки без водителей.

Все это упрощение пицца-бизнеса, в конце концов, будет выражаться в:

1. Уменьшении количества необходимого персонала, степени и качества его обучения. Уже в ближайшие годы в пиццериях успешно будут применяться роботы на всех этапах приготовления пиццы.

2. Уменьшении площадей, необходимых для организации пиццерии, то или иного формата.

3. Увеличении мобильности пицца предприятий в доставке пиццы.

Но до этого светлого пицца-будущего надо дожить, успешно развивать свой бизнес. Чем мы и займемся на полях этой книги-учебника.

1. Открытие новой пиццерии

– критерии готовности точки

Мы закончили книгу – «Пицца-бизнес, часть 2. Пиццерия, производственный комплекс, доставка» на этапе радостного события – открытия пиццерии. Но все праздничные шары сдались или улетели, наступила действительность, повседневная работа пиццерии, направленная на получение прибыли. В новой книге мы как раз опишем деятельность объекта, которая обязательно должна стать успешной. Прежде всего, необходимо понять, что для нас, предпринимателей, пицца-бизнес – это набор стандартов по всем направлениям:

- поиск помещения.
- работа с персоналом.
- открытие объекта.
- прием заказа.
- приготовление заказа.
- передача заказа покупателю.
- качество.
- санитария.
- тайм-менеджмент.
- кризис-менеджмент.
- безопасность.
- бюджетирование.
- построение продаж.
- маркетинг.

При этом, очень жестких стандартов, на уровне «прокурор или расстрел» потому, что любое несоблюдение/не применение/ не использование стандарта ведёт к финансовым или имиджевым потерям. А для таких параметров как качество, санитария и безопасность часть пицца-предприятий применяют более строгий термин – «гарантия». В новой книге мы будем постоянно применять оба термина, потому что мы считаем их равными по значению.

Прежде всего, остановимся на стандартах нашего объекта, то есть, пройдемся по территории около пиццерии и всем помещениям пиццерии и опишем, что и в каком состоянии должно быть в максимальном варианте. В данной книге мы также под термином «пиццерия» будем иметь в виду как пиццерию, так и службу доставки (малую или будущую пиццерию). То есть, проведем инвентаризацию всего того, что имеется при открытии нового бизнеса, или продолжения бизнеса на новом объекте. Жёсткие стандарты необходимы именно для постоянного и успешного клонирования своих заведений, как корпоративных, так и франшизных.

Территория, прилегающая к пиццерии

- чистая, свободна от мусора и хорошо ухоженная.
- установлен знак «Для автомобилей посетителей пиццерии».
- установлен контейнер для твердых бытовых отходов, на котором имеется надпись «ТБО».
- задняя дверь всегда заперта на кодовый замок.

Необходимое оборудование и инвентарь для проведения уличных работ:

- лестница раздвижная.
- перчатки хозяйственные.
- метла или щетка с длиной ручкой (для уборки территории) и короткой ручкой (для чистки стен, стекла, подоконников).
- совок пластиковый.
- лопата для уборки снега.
- скребок скалывания льда.

Фасад пиццерии, вход для посетителей, вход для персонала

- окна и подоконники – чистые (мойка производится каждое утро, применяется специальный инвентарь для уличного клининга)
- входная группа для покупателей – чистая, имеется урна для мусора со съемным пакетом внутри, вокруг урны отсутствует мусор и окурки.
- отсутствует необходимость в мелком ремонте всех элементов входной группы (полы, потолки, двери, стены, ступеньки)

- все осветительные приборы (лампы, прожекторы) и конструкции (вывеска пиццерии, меню) на фасаде в рабочем состоянии.
- модульная решетка («ловушка для грязи»), установленная перед входной дверью, чистая.
- входная дверь для посетителей легко открывается, не скрипит, чистая, сухая.
- вся информация, расположенная на входной группе (вывеска, часы) соответствует действительности.
- пандус чистый, не скользкий, установлены перила и поручни.
- установленные при входе рекламные модули чистые и не мешают проходу посетителей.
- входная группа для сотрудников чистая, не завалена, имеется урна для мусора со съёмным пакетом внутри, вокруг урны отсутствует мусор и окурки.
- входная дверь для сотрудников легко открывается, не скрипит, чистая, сухая, достаточной ширины для транспортировки продукции.
- обычно, сразу после входной двери располагается настенная вешалка, для того, что водители доставки размещали свою верхнюю одежду.

Внутри пиццерии мы различаем три участка:

1. Зона для обслуживания покупателей

- зал для обслуживания покупателей
- туалеты для покупателей
- моповая зоны покупателей

2. Производственная зона

- прилавок
- холодный цех
- горячий цех
- морозильная камера
- холодильная камера
- производство теста
- сухой склад
- моечная для инвентаря и посуды

- организация доставки
- моповая производственной оны.
- 3. *Административно-хозяйственная зона (АХЗ)*
- офис менеджера
- раздевалка для персонала.
- туалет и душ для персонала.
- помещение для стирки (прачечная) униформы.
- Моповая АХЗ.

Зона для обслуживания покупателей

Зал для обслуживания покупателей

- пол, стены, потолок чистые, в хорошем состоянии и не нуждаются в ремонте В потолке не должно быть видно электрических проводов.
- ежедневно должна проводиться сухая и влажная уборка полов.
- мебель: чистая, в исправном состоянии, имеет привлекательный внешний вид, на нижней поверхности столешниц отсутствуют прикреплённые кусочки жвачки.
- электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надёжно закреплены.
- приточно-вытяжная вентиляция и кондиционеры находятся в рабочем состоянии, вентиляционные отверстия должны быть истыми, посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.
- светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.
- пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).
- неприятный запах в помещении: отсутствует.
- ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.
- посторонние предметы в зале отсутствуют.