



БИЗНЕС ПЛАН 2022

**27303 Челябинск
Горки**



Факторы успеха		Цель 2021	Факт 2021	Цель 2022
Гости	CSAT/NPS	78/63	83.6/72.7	82/72
	Время обслуживания на прилавке и % GC, соответствующих стандарту	125	154	140
	FS аудит	100	89	100
	Жалобы 8800\CSAT 1-2	3/12	2.7/16.1	5/12
Сотрудники	Текучесть работников	65	72.7	71
	Текучесть 90 дней	12	9	9
Продажи	Comp's Sales	60.2	57.3	6,3
	Comp's GC	54.8	39.5	2,7
	Средний чек	271	295	296
	Доставка %	12.3	10.7	12
	Среднедневное GC Доставка	35	38	60
	MOP, среднедневное		35	70
Прибыль	GCPCH	6.4	7.1	7,9
	SPMH	1854	2141	2540
	Labor	12.2	11.2	11.3
	TCE %	37	36.5	35.5
	Cash Flow	0.3	0.1	0.1

Бизнес показатели сотрудники

Факторы успеха		План 2021	Факт 2021	План 2022
Сотр удни ки	Прогнозируемая текучесть работников, %	65	72	71
	Текучесть 90 дней, %	12	9	9
	Текучесть менеджеров	0	25	0

ПРИНИМАЕМ, РАЗВИВАЕМ И УДЕРЖИВАЕМ ЛУЧШИХ

Добиться результата текучести хронокартников 71% :

- Поддержание стаффинга ПБО в соответствии с потребностями на ежемесячной основе.
- Качественное проведение собеседования, соблюдение плана приёма.
- Создать в предприятии дружественную атмосферу, путем организации команды САТ.
- Соблюдение всех ценностей компании.
- Отмечаем значимость успехов сотрудников за достижения (Проведение сладких дней, программа “Лучший работник месяца”, Стипендиаты, День карьеры, и т. д.).
- Строгое выполнение всех льгот компании.

Бизнес показатели: Гости

Факторы успеха		План 2021	Факт 2021	План 2022
Гост и	CSAT/NPS	78/63	83,6/72,7	82/72
	Время обслуживания на Прилавке и % GC, соответствующих стандарту	125	154	140
	FS аудит	100	89	100
	Жалобы контакт центра на 100 000 GC/CSAT 1-2	3/12	2,7/16,1	5/12

УПРАВЛЯЕМ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ

Улучшаем опыт посещения гостей:

- Сокращаем время обслуживания на прилавке, благодаря оптимизации производственного процесса
- Повышаем точность сбора заказов за счет благодарностей работникам (“Спасибо”, подарки).
- Анализируем обратную связь от гостей, выявляем возможности для улучшения и мгновенно выполняем корректирующие действия.
- Снижаем количество негативных отзывов за счет лучшего понимания особенностей каждого гостя, и их ожиданий.
- Проводим все противовирусные мероприятия в соответствии с требованиями

Бизнес показатели: Продажи

Факторы успеха		План 2021	Факт 2021	План 2022
Продажи	Comp`s Sales, %	60,2	57,3	6,3
	Comp`s GC, %	54,8	39,5	2,7
	Средний чек	271	295	296
	Доставка, %/среднедневное GC	12,3/35	10,7/36	15/60
	МОР, среднедневное GC		35	70

ФАКТОРЫ УСПЕХА*		Цель 2021	Факт 2021	Цель 2022
Прибыль	TCC%	37	36,5	35,5
	Labor	12,2	11,2	11,3
	Cash Flow	0,3	0,1	0,1
	SPMH	1854	2141	2540
	GCPCH	6.4	7,1	7,9

РАСТИМ ПРИБЫЛЬ

Выполнение плана бухгалтерии по ТО:

- Увеличить продажи за счет поддержки программ маркетинга и качественного ввода новых программ.
- Увеличить % концепции МакДоставка с 10,7% до 15% за счет сокращения времени обслуживания до 12 минут и % точности не более 1,3.
- Активное участие в социальных сетях ТРК, размещение рекламы “ГС-Драйвер” в людных местах комплекса.

РАСТИМ ПРИБЫЛЬ

Выполнение цели по Cash Flow:

- Выполнение цели по SPMH.
- Ежедневное\еженедельное выполнения ПТО для исключения поломки оборудования.
- Ежемесячное выполнение Плана действий по итогам недельного рекапа.
- Контроль использования химии на сменах.

КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ 2022:

- 1. Качественный приём и
удержание сотрудников.**
- 2. Улучшение опыта посещения
гостей.**
- 3. Выполнение плана предприятия
по товарообороту и Cash Flow.**

