
GOODFOOD

2021



КФС Стрелка

2021 Performance Review



Information

1. **Общая площадь:** 229 кв. м.
 2. **Количество посадочных мест:** 66
 3. **Конкуренты:** Суши Мастер, Plantacia, PapaWok-МамаPasta, Сеньор Помидор
-
1. **Категория гостей:** Семьи, школьники, студенты, сотрудники ТЦ



MNG team:

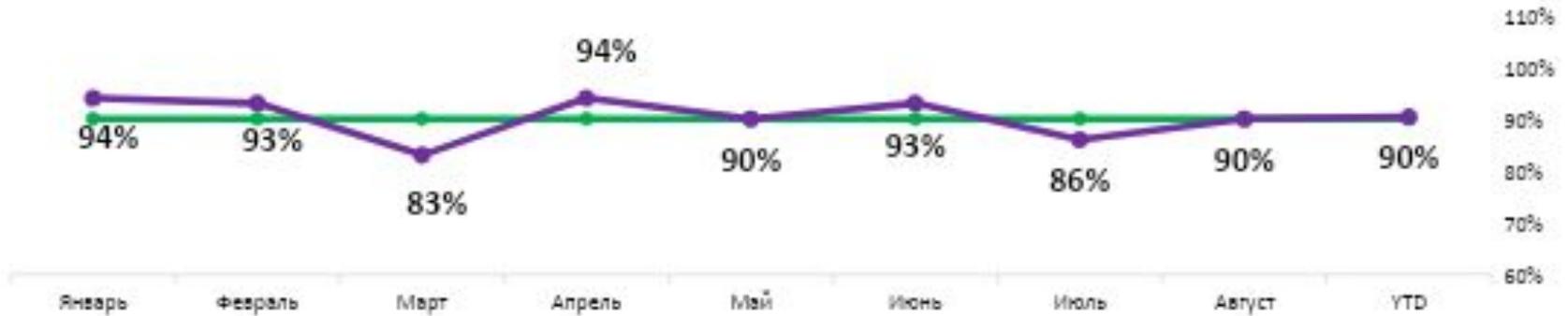
Директор ресторана	Яковлева Ирина
IT Зам. директора	Обилов Обид
Менеджер смены	Дурнова Евгения
Менеджер смены	Плотников Денис
Менеджер смены	Абдукадыров Хазрат
Менеджер смены	Май Милица
Менеджер смены	Калинина Мария
Менеджер смены	Кныш Дарья

People

Текучесть ТМ

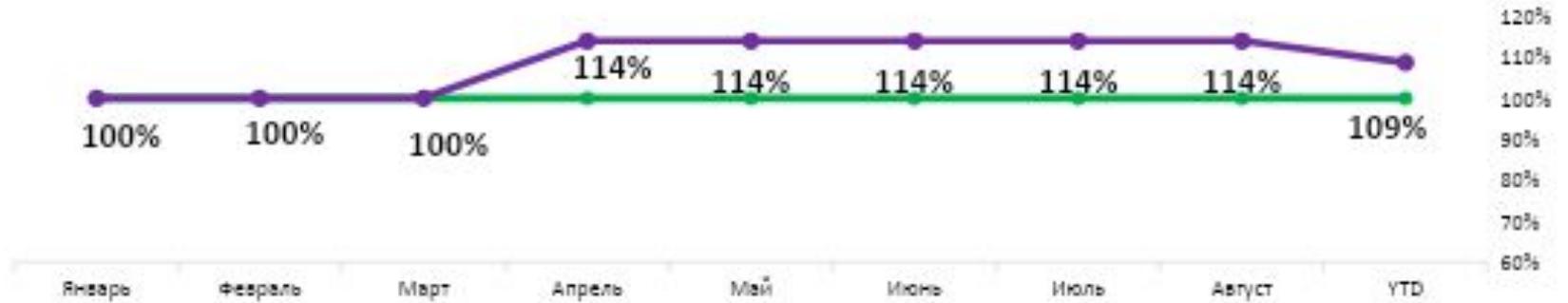


Обученность ЧК



People

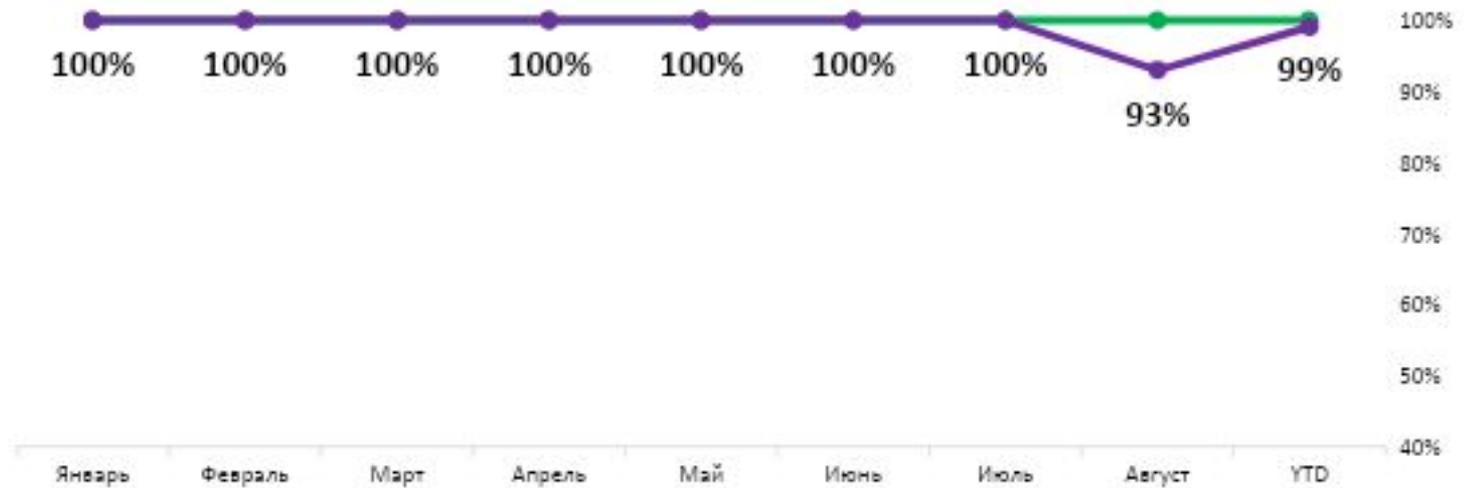
FTR MNG



FTR RGM

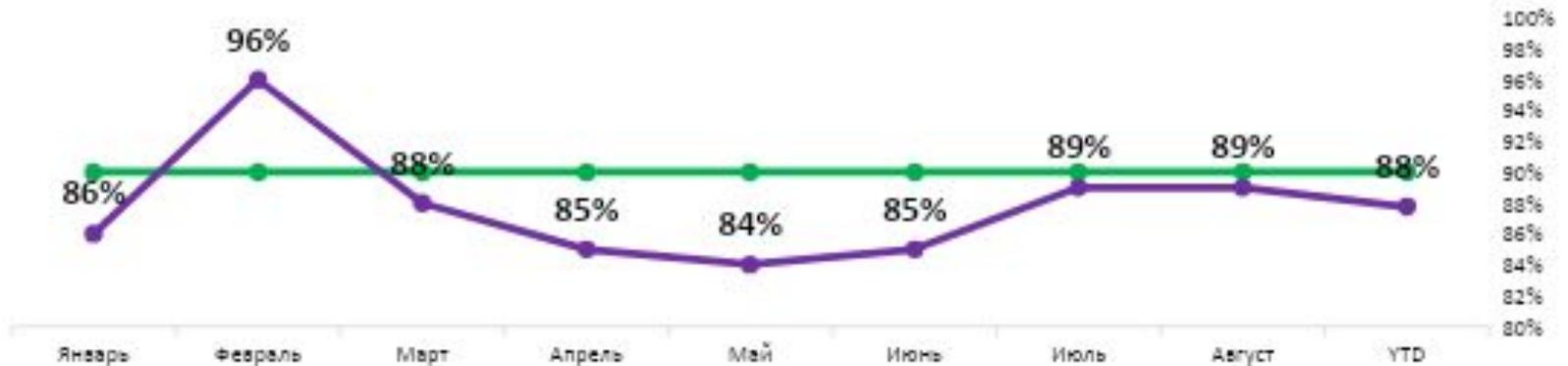


ROCC



Customer Experience

OSAT

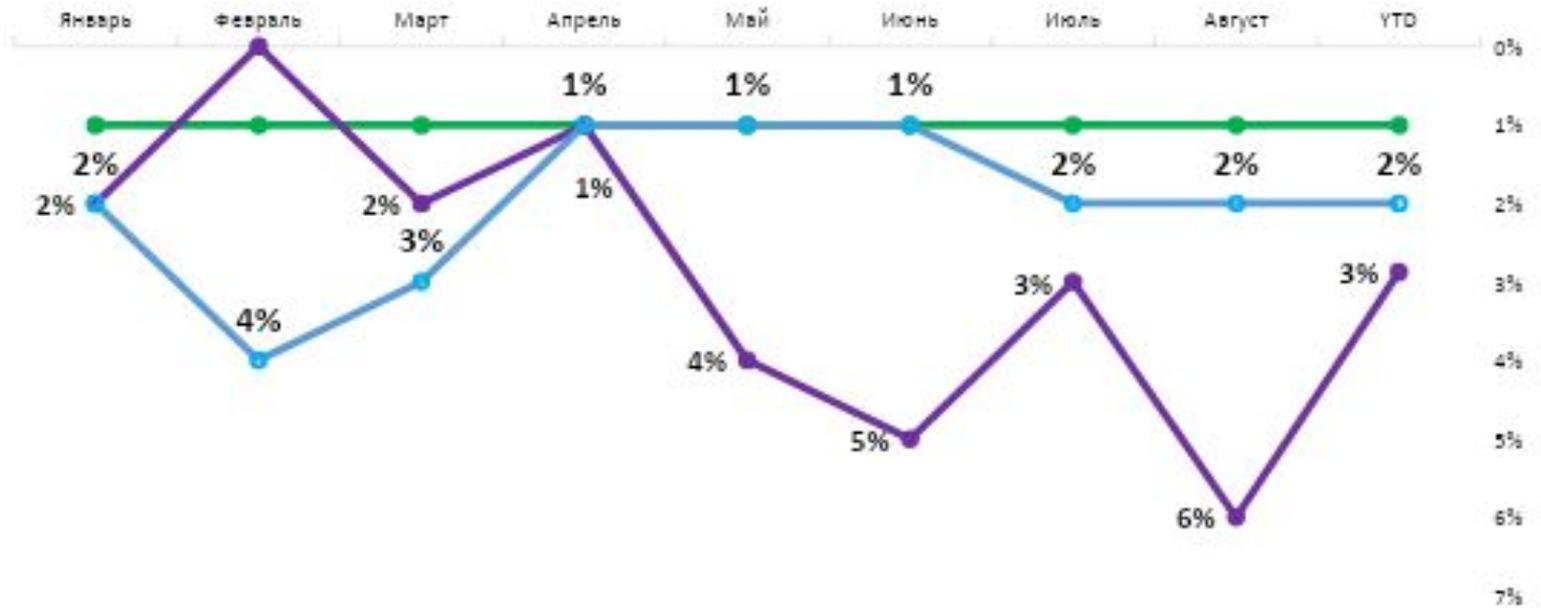


B2B OSAT



Customer Experience

B2B



Customer Experience

Скорость доставки

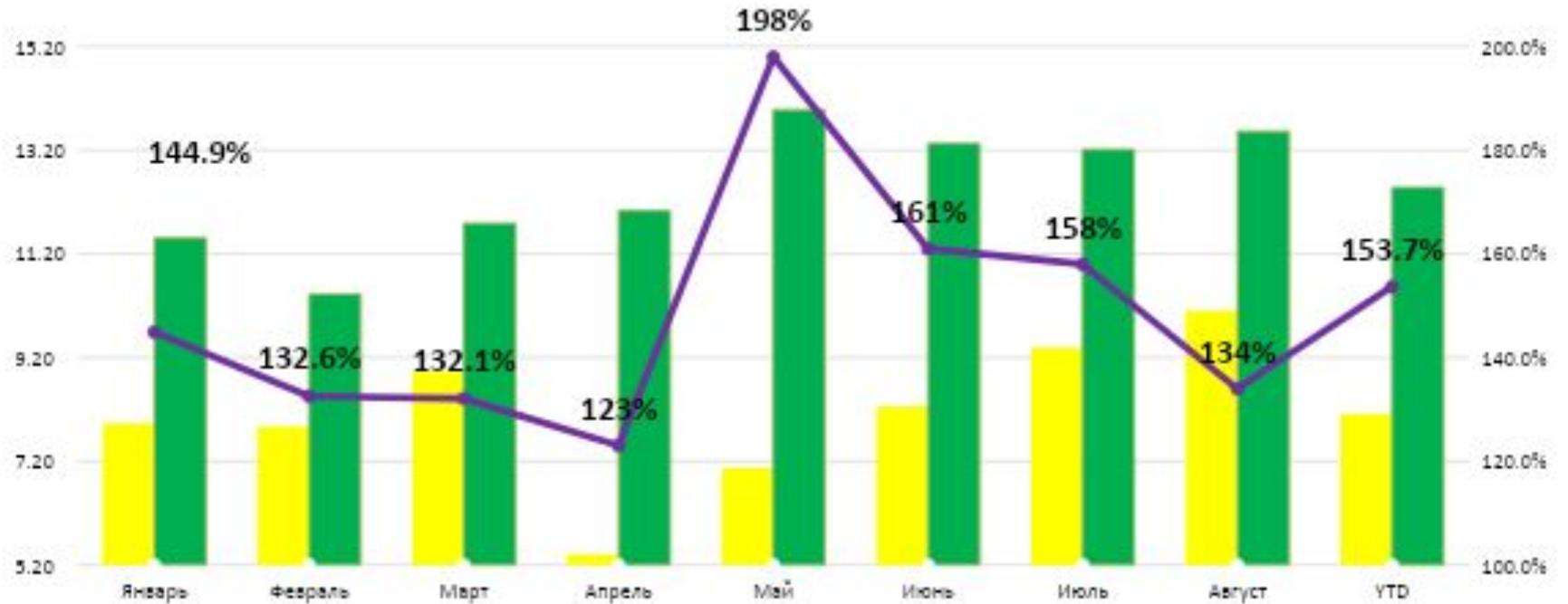


Жалобы на 10 000



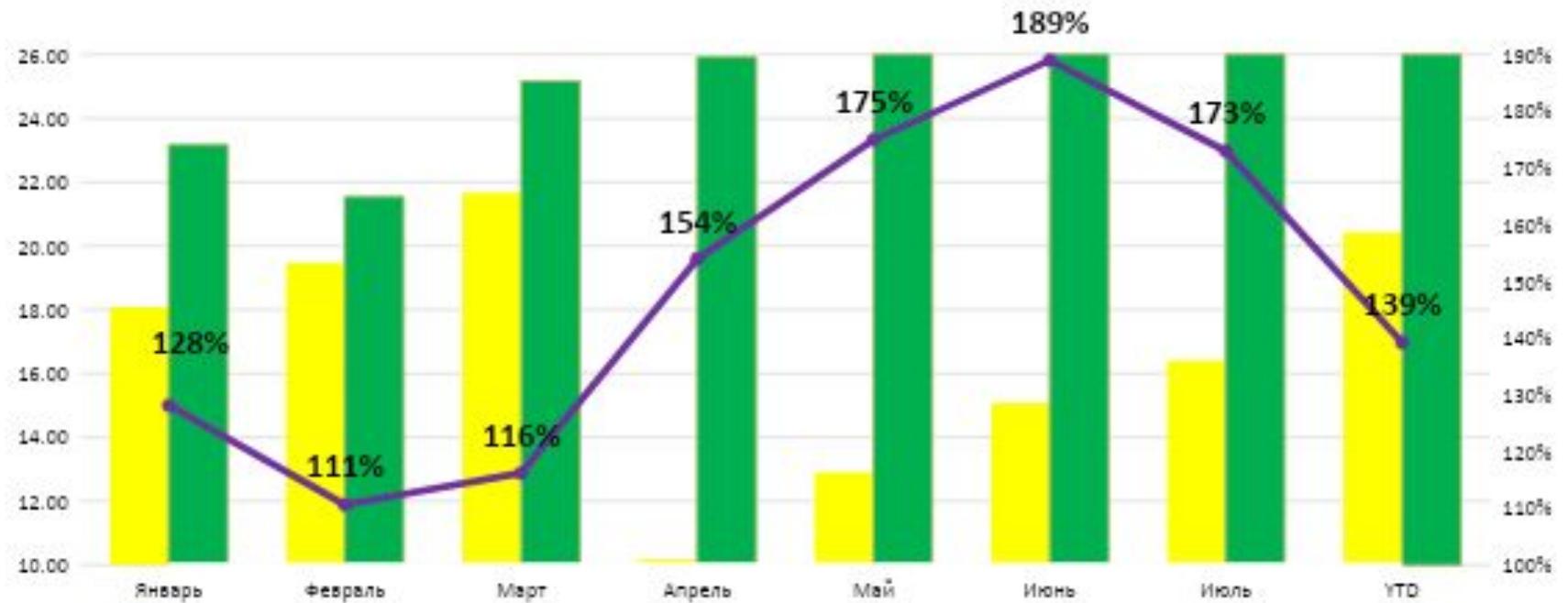
Profit

SSSG



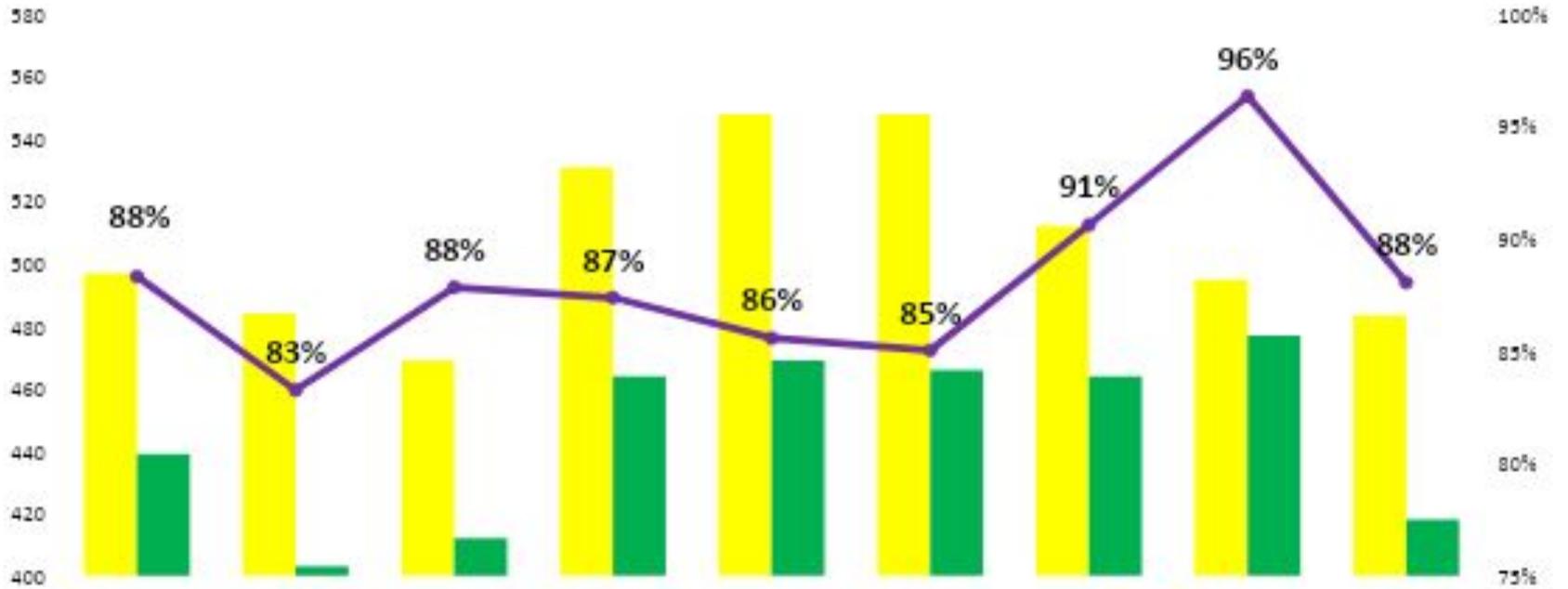
Profit

SSTG



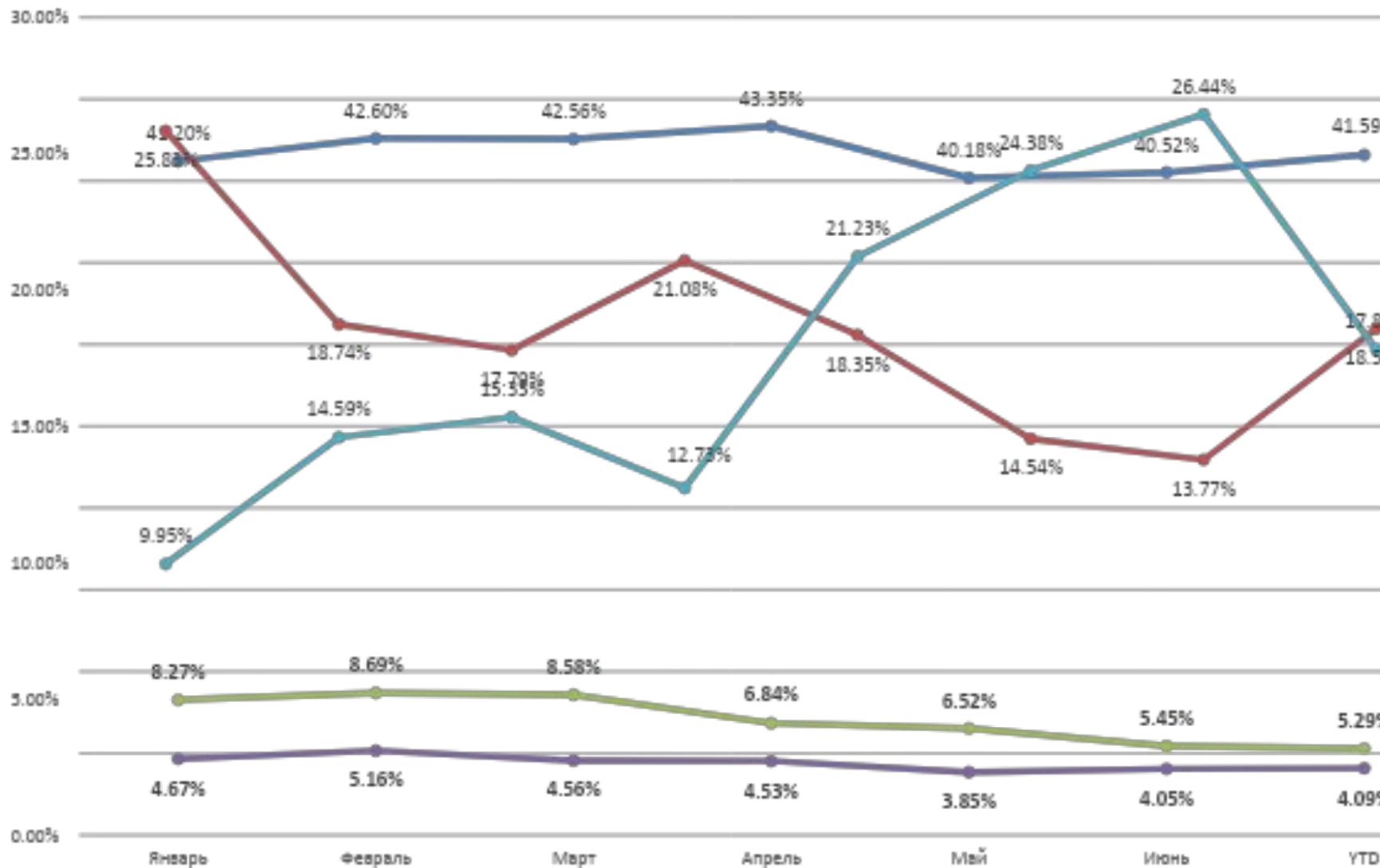
Profit

SSACG



Profit

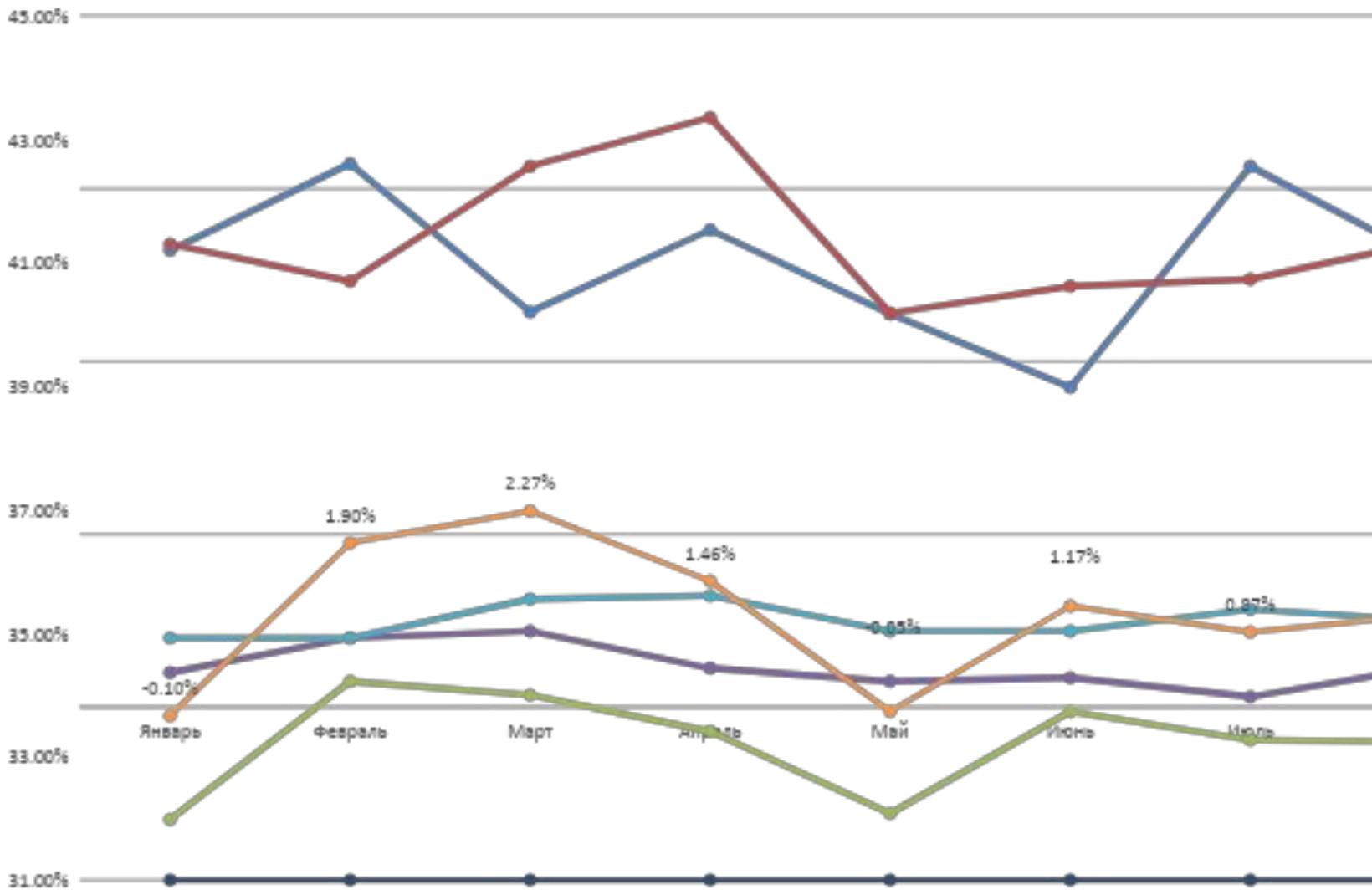
P&L





Profit

COS



BSC

Category	KPI	Weight	Target 2021	1Q	2Q	Июль	Август
People		25%					
	TM Turnover	10%	70%	42%	46%	0%	34%
	MNG FTR- MNGs and RGM (DR Only)	5%	100%	100%	114%	114%	114%
	Team Trained	5%	90%	90%	92%	76%	90%
	RGM Certification (RGMs with DR and New BofR)	5%	100%	100%	100%	100%	100%
Brand Protection		20%					
	Rocc At standard	210	>=75%	100%	100%	100%	93%
Customer Experience		20%					
	B2B OSAT	5%	<=5	4%	8%	6%	10%
	Complaints per 10K TC	10%	<=8	10	11,8	17,9	25
	Targets – Q1 – 8, Q2 – 7, Q3 – 6, Q4 - 5						
SPEED DELIVERY HAND OFF TIME)	5%	70%<5 min	89%	43%	50%	53%	
Profit		35%					
	SSSG	35%		136,40%	136,40%	144,90%	134,00%
				4,05	4,1	4,2	3,8

Обзор BSC Q3

Основная цель Q3 BSC = 5					
BSC возможности и цели	План «по взятию высоты»	Сроки выполнения, ФИО ответственного		Инструмент ABR для достижения результата	Обзор выполненных действий
<p>TM Turnover 70 %</p> <p>FTR TM 110%</p>	<p>TM Turnover Факт 2Q 46%</p> <p>План TM Turnover 3Q – 38 % (3 уволенных, 32 среднесписочная)</p> <p>Июль = 0 % (факт)</p> <p>Август = 73 % (факт) (1 уволенный)</p> <p>Сентябрь <= 70 % (план)</p> <p>FTR TM = 114% (2Q) - Факт</p> <p>FTR TM =110% - План</p> <p>Потребность на Сентябрь - (11 ЧК)</p> <p>Планируемая текучесть на Сентябрь 38% (2 уволенных, 32 среднесписочная)</p> <p>1. Директору ресторана и Заместителю директора, при проведении собеседований делать акцент на важность дисциплины: невыходы на работу, опоздания, соблюдение субординации, соблюдение стандартов.</p> <p>2. Директору ресторана проводить ежемесячный, анонимный опрос команды, тем самым отслеживая командный дух и атмосферу в коллективе.</p> <p>На ежемесячном собрании с ЧК обсуждать результаты опроса, с составлением плана действий.</p> <p>3. Shift MNG признавать сотрудников за отличную командную работу и за достижения поставленных целей на смену с предоставлением ОС RGM</p> <p>4. ARGM People еженедельно проводить сверку сроков обучения сотрудников при обновлении данных в PPR, предоставляя ОС MNG и их тренерам.</p>	<p>1. На постоянной основе</p> <p>2. Ежемесячно</p> <p>3. На постоянной основе</p> <p>4. На еженедельной основе</p>	<p>1. Яковлева И.</p> <p>2. Яковлева И.</p> <p>3. Shift MNG</p> <p>4. Обилов О.</p>	<p>Действие, а не деятельность.</p>	<p>1. Выполняется</p> <p>2. Не выполняется</p> <p>3. Выполняется</p> <p>4. Выполняется</p>

Обзор BSC Q3

<p>TO = Plan</p> <p>40 000 000</p> <p>SPEED IN DELIVERY 80% <5 min</p> <p>Скорость сбора заказа 2:30 (30%)</p> <p>Кол-во жалоб: менее 6 на 10 000 транзакций</p> <p>B2B (оценки 1 и 2 в OSAT) 0%</p>	<p>Выполнение плана по ТО через увеличение пропускной способности и достижение целевых показателей по скорости:</p> <p>Цели по скорости:</p> <p>Скорость сбора заказа 2:30 (30%)</p> <p>Скорость Авто 2:30 (60%)</p> <p>Факт 2Q:</p> <p>Fusion 4:29 (20%)</p> <p>Drive 3:18 (44%)</p> <p>Delivery 5:41 (43%)</p> <ul style="list-style-type: none"> MNG Shift выставлять команде еженедельные цели по скорости обслуживания и ежечасно отслеживать результаты, предоставляя ОС сотрудникам Обеспечит подготовку к часам пик (12:30 – 14:00; 17:00-20:00) Еженедельно настраивать часовик на экранах VDU <p>Поскольку 70% жалоб гостей приходится на точность, для достижения целевых показателей B2B и Complaints per 10K TC необходимо работать над драйвером «точность» и применять следующие действия:</p> <p>Цель по точности:</p> <p>B2B OSAT <= 5</p> <p>Complaints per 10K TC <= 6</p> <p>Факт 2Q:</p> <p>B2B OSAT 8%</p> <p>Complaints per 10K TC 11,6</p> <ul style="list-style-type: none"> Сделать акцент для пакеров/раннеров – точность сбора заказа. Ставить цель презентору/MNG MOC - проверять каждый заказ на точность сбора заказа по чекам сервис принтера MNG MOC сверять каждый заказ доставки с курьером по чеку сервис принтера. <p>Еженедельный контроль выполнения поставленных задач, путем проведения TAT с MNG Promo</p>	<p>1. Ежедневно</p> <p>2. Ежедневно</p> <p>Еженедельно</p>	<p>Яковлева И. Лиходовская Е.</p> <p>2. Плотников.</p> <p>Яковлева И.</p>	<p>1. Не выполняется</p> <p>2. Не выполняется</p>
--	---	---	--	---

