



Собрание команды МакАвто ПБО «27302 Победа»

ДАТА:



Собрание команды МакАвто

Результаты по компании за 2021

По Компании	
CSAT на МакАвто	81,8%
Время обслуживания	126
Точность на МакАвто	91,5%
Пропускная способность 12-20	54 (-8 GC)

Результаты ПБО за 2021 и цели на год

Нашего ПБО	ЦЕЛЬ 2021	Текущие результаты
CSAT	78	77,81/79,58 дТ
Время обслуживания	125	126
Точность	90	91,19/88,58 дТ
Пропускная способность	65	60

Результат по компании за 2021 год составляет **126 секунд**, что на 5 секунд хуже, чем в 2020 году.

Результат нашего предприятия по скорости составил **126** секунд.

Скорость обслуживания



Результат нашего предприятия по скорости в выходные дни составил **135** секунд.



СОВЕТЫ ПО УЛУЧШЕНИЮ СКОРОСТИ

В точке приема заказа:

1. Обеспечивайте своевременное разделение функций приема и оплаты заказа/ приема и выдачи заказа.
2. Уточните у гостя при завершении приема заказа : «оплата картой?». «бонусы копите в приложении?»
3. Будьте готовы ответить на вопросы гостей, все подсказки и уточнения делайте в конце заказа.

В точке оплаты заказа:

1. Обеспечивайте своевременное разделение функций приема и оплаты заказа (сообщите, если вы не успеваете).
2. При виде подсказки опл.картой заранее вызывает заказ/ готовит сканер/ включает пин-пад. Удобное расположение оборудования (Сканер для QR кодов и пин пад удобно расположен для гостей)
3. Используйте короткие фразы.
4. Убедитесь, что размена в кассе достаточно.

В точке выдачи заказа:

1. Разделение функций приема заказов, в часы интенсива и при возникновении опасной зоны.
2. Выполнение процедур «Пропускай вперед», направляете машину к указателю места ожидания заказа.
3. Используйте принцип «Протяни пакет посетителю».

ВАЖНО!

Знайте и используйте в работе «Секреты экономии секунд» на всех поз

Секреты по экономии секунд на МакАвто

Прём заказов

- Сразу приветствуйте гостя, говорите четко и ясно
- Не перебивайте гостя. Подсказку и все уточнения сделайте в конце заказа
- Делайте конкретную подсказку и уточнения, предлагайте МакКомбо
- Используйте минимальное количество нажатий на кнопки кассы, а также при необходимости функции «спереди», «перезаказ»
- Правильно используйте наушники. Храните запасные наушники и батареи на окне выдачи

Оплата заказов

- Проверьте, чтобы размена всегда было достаточно (100р, 500р, 100р и т.д.)
- Используйте кнопки минимального набора
- Своевременно сообщайте менеджеру о необходимости разделения функций приема/оплаты, когда это необходимо
- Сначала выдаете сдачу и чек дальше поднимите голос – убейте деньги в кассовые ячейки
- Контролируйте достаточный запас чековой ленты, а также работоспособность оборудования (касса, мониторы, ПИН ПАН, принтер, детектор купюр)

Сбор заказов

- Начните сбор заказов от ОАТ
- Размещайте полностью и сразу собранный заказ в красной зоне покрытия 2-4-выдача
- Своевременно принимайте решение Пропустить машину вперед

Выдача заказов

- По возможности выдавайте пакеты и напитки одним движением
- Используйте принцип ППП, когда заказ готов к выдаче
- Сразу пропусайте машину вперед, если заказ уже готов к выдаче, а машина подjecha к окоу выдачи

ВСЁ РАБОТАЕТ СООБЩА!

ИНФОМОНИТОРЫ – это один из инструментов для ускорения обслуживания на МакАвто.

Основной плюс инфомониторов – это анализ результатов в режиме реального времени и сравнение с аналогичными предприятиями.

Давайте разберёмся поподробнее...



Rank	Location	Car Count	Avg Time	% of Goal	Car Count	Avg Time	% of Goal
1	Celyabinsk Pobeda	10	1:30 / 2:00	100%	157	2:09 / 2:00	51
2	Orenburg 1	7	1:46 / 2:00	57%	160	2:12 / 2:00	46
3	Kazan Dementieva	15	2:02 / 2:00	47%	103	2:48 / 2:00	39
4	Ekaterinburg Malyshe	10	2:15 / 2:00	50%	192	3:14 / 2:00	27
5	Almetievsk	7	2:17 / 2:00	43%	100	2:42 / 2:00	35
6	Lancelot	10	2:28 / 2:00	40%	90	2:09 / 2:00	44
7	Kazan Mira	6	2:42 / 2:00	33%	68	3:02 / 2:00	13



1 Процент попадания - Большие цифры показывают процент машин за час, обслуженных в рамках стандартов. 70% и более – цель выполняется, цифры зеленые
69,9% и менее – цель не выполняется, цифры красные



2 ORDER1 - время заказа первого приемщика. Начинается, как только машина пересекла датчик у первого COD, останавливается, когда машина уехала с датчика. Goal – цель. Hour Avg – среднее время за часа



3 CASHIER - время оплаты заказа. Начинается, когда машина пересекла датчик на окне оплаты, останавливается, когда машина уедет с окна оплаты. Goal – цель. Hour Avg – среднее время за часа



4 DAYPART AVG - среднее время обслуживания за смену (7-15, 15-23, 23-7), с момента как машина отъехала от COD1\2 до момента как машина отъехала от окна выдачи. Большие цифры – время обслуживания текущей машины.



5 Большая цифра-количество машин в текущем часе.

Previous – количество машин в предыдущем часе

Best – максимальное количество машин за день



6 PRESENTR - время выдачи заказа. Начинается с момента, когда машина пересекла датчик на окне выдачи и заканчивается, когда машина уехала с окна. Goal – цель. Hour Avg – среднее время за час



Время выполняется



Время не выполняется



ТОЧНОСТЬ

Результат по компании за 2021 год составил **91,5%**,
что на 2,3% лучше, чем в 2020 году.

Результат нашего предприятия по точности
составил **88,58** %.

Точность – основная причина обращений гостей в контакт

ТОП-4 причины жалоб гостей	Итого
Скорость	4,4%
Акции	9,20%
Качество	13,40%
Точность	62,40%



ТОЧНОСТЬ

Проанализируйте какие основные проблемы по точности были в вашем предприятии в 2021 году и внесите мероприятия по улучшению данного показателя.

Основные проблемы по точности в нашем ПБО:

1. Не доложили продукт, соус
2. Положили не тот продукт
3. Отдали не тот заказ

Действия для улучшения ситуации:

1. Двойная проверка заказов
2. При добавлении продукта на оплату, сообщать по внутренней связи
3. При выдаче заказа, обращать внимание какой заказ оплачен, т.к. заказы могут быть перепутаны

Думаю, вы согласитесь, что точность полученного заказа - это ключевое ожидание КАЖДОГО гостя и САМОЕ большое разочарование от обслуживания.

В рамках инициатив по улучшению точности был разработан плакат, который уже размещён в предприятиях.

Советы по повышению точности:



- Сообщайте об изменения в заказе по внутренней связи
- Уделяйте внимание наличию приправ и соусов в необходимом количестве
- Проверяйте соответствие собранных наименований информации на мониторе
- **Дважды проверяйте заказ:** после сбора и перед выдачей
- Правильно отмечайте и различайте универсальную упаковку
- Выходя на смену, знакомьтесь со всеми маркетинговыми программами и акциями из мобильного приложения
- **Используйте покрытие для комплектации заказов**



ОСНОВЫ ТОЧНОГО СЕРВИСА

Работники

1. Обращайте внимание на название и внешний вид упаковки

2. Обращайте внимание на количество наименований на мониторе

3. Размещайте в красной зоне покрытия «2-1-выдача» только полностью собранные заказы

4. Правильно комплектуйте приправы и приборы

5. Убедитесь, что заказ собран правильно и полностью в жёлтой зоне покрытия «2-1-выдача»

6. Убедитесь, что заказ полностью скомплектован и выдайте его

Эксперт МакАвто/Менеджер

Поставьте цель по точности

Наблюдайте за сотрудниками в процессе Сбора/Выдачи по видимым ориентирам

Ежечасно давайте обратную связь сотрудникам о точности по отзывам гостей и по итогам ваших наблюдений

в.ч.с.
Точность
100%

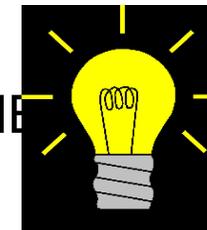
Кли.
Точность
100%

ВСЁ РАБОТАЕТ СООБЩА

Результат нашего предприятия за 2021 составляет **81,4/83,39 Дт**

СОВЕТЫ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДРУЖЕЛЮБИЯ:

- ПРИВЕТСТВУЙТЕ ГОСТЯ ПЕРВЫМИ С УЛЫБКОЙ НА КАЖДОМ ЭТАПЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ
- Поздоровайтесь с гостем первыми
- Гость должен полностью видеть ваше лицо, а не только профиль
- Приветствуйте постоянных гостей по имени, иногда можно сказать: «Рады видеть вас снова»
- Отдельно здоровайтесь с детьми
- Будьте собой – не используйте одинаковые фразы и жесты для приветствия каждого гостя



Создайте своё собственное короткое, искреннее и дружелюбное приветствие, используйте разные фразы. Какие могут быть варианты фраз?





МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ И QR-коды

Мобильное приложение Макдоналдс становится популярнее с каждым днем, и наши гости с удовольствием пользуются акциями с QR-кодами.

Для улучшения процесса приема заказов, более быстрого приготовления заказов на кухне и сокращения времени обслуживания важно выполнять процедуры по пробитию заказов с QR-кодами на МакАвто.

- Обратите внимание, что задача приёмщика сразу пробить необходимый продукт по QR-коду в заказ и использовать кнопку на кассе «QR-код» (аналогично кнопке «Оплата картой»). Сообщите гостю, что сумма заказа изменится после сканирования QR-кода на оплате. Попросите гостя заранее приготовить QR-код. Задача кассира просканировать код и принять оплату.
- Также обращаем ваше внимание, что если в заказе был пробит QR-код, пробивать дополнительный QR-код для начисления баллов в приложение не нужно.
- Для отмены акции необходимо обязательно нажать кнопку «ОТМЕНИТЬ КУПОН» в меню работника, в ином случае с гостя спишутся баллы!
- В один заказ НЕЛЬЗЯ пробить несколько QR-кодов по одной акции, но МОЖНО пробить до 4-х кодов по разным акциям.
- QR-коды в приложении динамические и обновляются автоматически каждые 7 минут, поэтому скриншоты QR-кодов не работают.

Поднесите QR-код к сканеру на кассе или киоске на расстоянии 7-10 см, удерживая телефон вертикально



OFFERETB162

Если не получается отсканировать QR-код, введите текстовый код в разделе ручного ввода на киоске или продуктите сотруднику на кассе. Скриншоты QR-кодов работать не будут.

QR-код действителен в течение 7 мин. После этого он автоматически обновится.

Правила работы с мобильным приложением	
<p>Акции</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В один заказ МОЖНО пробить до 4-х QR-кодов по разным акциям (например, Биг Мак за 99 рублей и Мороженое за 40 рублей). 2. В один заказ НЕЛЬЗЯ пробить несколько QR-кодов одной и той же акции (например, два раза пробить Биг Мак за 99 рублей). 3. Информация об акциях действующих в текущий момент во всех ресторантах, доступна по кнопке ПРОМО ПРОГРАММЫ на кассе. 4. Информация о конкретной акции в приложении доступна по кнопке ИНФОРМАЦИЯ О КУПОНЕ, в Меню работника. Это можно сделать только после сканирования QR-кода. <p>Акции на МакАвто</p> <p>Если у гостя есть QR-код на акции, то на этапе приема заказа пробейте продукты по акции по полной цене и пробейте меню на кассе под названием QR-код. Сообщите гостю, что сумма заказа изменится после сканирования QR-кода на окне оплаты.</p> <p>Попросите гостя заранее подготовить QR-код.</p> <p>Это позволит кассиру на окне оплаты понять, что в данном заказе содержится акция, а работникам на производстве быстрее приготовить заказ с QR-кодом.</p> <p>Отмена Акции</p> <p>Для корректной отмены акции нажмите в Меню работника и нажмите кнопку ОТМЕНИТЬ КУПОН.</p> <p>Если удалить продукты по акции, не отменив акцию в Меню работника, то акция у гостя будет использованной, и он не сможет воспользоваться ей повторно.</p>	<p>Программа лояльности</p> <p>Если гость отсканировал QR-код по акции, сканировать QR-код для накопления бонусов программы лояльности дополнительно НЕ НУЖНО. Бонусы за приобретенные продукты по полной цене будут начислены автоматически по первому QR-коду.</p> <p>Ошибки на кассе или киоске</p> <p>1 "Неверный QR-код или не выполнены условия акции. Подробности об акции в приложении Макдоналдс."</p> <p>Гость сканирует QR-код акции, которая не действует в данном ПБО или не действует в текущий момент.</p> <p>2 "Один из продуктов по данной акции временно недоступен. Попробуйте воспользоваться другой акцией."</p> <p>В ПБО деактивирован один из продуктов, участников акции. Проверьте, что все продукты по данной акции активны в ПБО через Меню активации продуктов.</p> <p>3 Коды продуктов может активировать менеджер ПБО.</p> <p>Не пробивается продукт, купленный за бонусы</p> <p>Нужно проверить, что данный продукт активирован в Меню активации продуктов. Для данных продуктов используются отдельные коды.</p> <p>Общие</p> <p>QR-код акции или программы лояльности можно отсканировать в любой момент до оплаты заказа на кассе и киоске.</p> <p>Важно проверить работоспособность сканеров, особенно на киосках, с помощью сканирования тестового QR-кода из руководства по пробитию акций.</p> <p>QR-коды в приложении динамические и обновляются автоматически каждые 7 минут. Поэтому скриншоты QR-кодов не работают.</p>

Эксперт МакАвто – это сотрудник, обладающий навыками Лидера, способный мотивировать команду и добиваться результатов, имеющий отличные теоретические знания и 100% выполнение всех процедур на МакАвто. Эксперт заменяет отдельного менеджера на МакАвто в его отсутствие и выполняет его функции.



В нашем предприятии **7** экспертов МакАвто (перечислите).



Что же входит в обязанности эксперта?

- Руководить командой МакАвто. Знать процедуры на 100% и демонстрировать их выполнение.
- Знать приоритеты и цели на смену, отслеживать их выполнение и доводить результаты до команды МакАвто. Ежечасно пользоваться отчетом по скорости обслуживания на МакАвто (включая данные с инфомониторов)
- Знать результаты о работе МакАвто по итогам отзывов гостей («Вот что я скажу», контакт-центр). Отрабатывать с участниками команды предоставление впечатляющего сервиса и ключевых ожиданий гостей. Выделять сотрудников, демонстрирующих лучшее поведение.
- Наблюдать за возникновением Опасных зон. Разделять функции приёма и оплаты заказов при необходимости. При возникновении опасной зоны на участках Производства и при возникновении барьеров в обслуживании - сообщать менеджерам.
- Обеспечивать выполнение правил процедуры «Пропускай вперёд».
- Обеспечивать выполнение процедур двойной проверки точности собранных заказов, а также правильного использования покрытия «2-1-ВЫДАЧА».



РЕКОРДЫ И ИТОГИ

В 2021 году наше предприятие установило следующие рекорды на МакАвто:

Количество машин в день	Кол-во машин в час	Кол-во часов, в которых было обслужено более 100 машин
1328 – 11.09.21 день города	96	0



Побеждайте!!! Обгоняйте!!!

Достигайте!!!