



ДОДО ПИЦЦА

Первый съезд кассиров Додо 19.02.2020

Юрий Костин, Франчайзи ДОДО пицца



Кассир – лицо компании!

Кассир — это человек, который чаще всего общается с гостями в пиццерии и влияет на их впечатления.

Стратегия УК ДОДО это рост продаж в ресторане.

Наша прибыль зависит от продаж в ресторане и возвращаемости гостей.



ДОДО ПИЦЦА

Единые стандарты сервиса на кассе

Скорость обслуживания

Чистота и контроль чистоты в зале

Решение конфликтных ситуаций с гостями

Дополнительное предложение

Продвижение повторных заказов и доставки через ресторан



Улыбайся

Улыбка — простой способ создать хорошее настроение и себе, и окружающим.

Здоровайся

Важно здороваться с каждым гостем. Даже в суматохе работы не стоит забывать об элементарной вежливости.

Проявляй заботу

Если пришли гости с маленьким ребенком, предложи детское кресло или раскраску. Если завалилась большая компания, помогите найти место. Если гость просит зарядку, постарайся ее найти.

Доверяй

Лучше верить гостям на слово, а не подозревать в них мошенников. Если гость говорит, что у него день рождения, не надо проверять паспорт. Если гость жалуется на холодную пиццу, не надо доказывать ему, что пицца была горячая — надо попросить кухню переделать заказ.

Поддерживай чистоту

Пиццерия — наш дом, в который мы пригласили гостей. Чтобы гостям тут нравилось, в доме должно быть чисто.

Следи за своим внешним видом

Твоя форма должна быть чистой, внешний вид опрятным — ведь по внешнему виду кассира гости судят и о качестве еды, и об уровне сервиса.



Скорость обслуживания

Наша цель – это выдача продуктов в зал за 8 минут от заказа.

Скорость принятия заказа – меньше минуты.

Любое количество человек в очереди, если стоит более 3х человек, должны быть обслужены в течение 3х минут.

- конвейер
- скорость приоритетнее
- менеджер на помощь



Чистота в зале и менеджмент чистоты

Старбакс, Буше или Пирогофф, Линдфорш

Чистота определяет восприятие бренда

Чистота = качественно, натурально

Продажа чистоты, чек-листы



Решение конфликтных ситуаций

Кассир – самостоятельный ответственный сотрудник

Мелкие конфликты – кусочек или кофе.

Исключаем любой негатив, даже его зарождение

Серьёзный конфликт – зовём менеджера.



Дополнительные продажи

1. Гости не знают, какую пиццу заказать, долго выбирают, сомневаются, просят совет. Уточните предпочтения и предложите новинку, если она соответствует вкусовым пожеланиям.
2. Гости хотят попробовать что-то новенькое.
3. Гости заметили рекламу на ТВ-борде. Можно сразу рассказать про новинку.

Подсказка: спросите у менеджера или выберите закуску и предлагайте её в течение дня: додстер или картошка (хороша с соусом)



Подсказка не сработает, если относиться к ней формально. Хорошая подсказка — заботливая и ненавязчивая.

Рекомендуем продвигать продукт через вопрос, например: «*Вы пробовали новинку Пунш?*». Таким образом мы показываем, что заботимся о клиенте, а не навязываем ему наши продукты.

Если гость отвечает, что не пробовал, и спрашивает, что это, то рассказывайте о продукте, используя красочное описание: «*Это наш **новый согревающий** напиток с **ароматом апельсина и пряностей!** Попробуйте»*



Правило продаж

Правильно

Неправильно

Один заказ —
одно
предложение

Попробуйте рулетики с брусникой

Попробуйте рулетики с брусникой? А чизкейк? Или маффин?

Избегать отрицания и сомнения

Попробуйте наши новинку — Пряный пунш!

Не желаете ли Пряный пунш?

Говори «вкусно!»

Фирменная паста «Четыре сыра»

Попробуйте пасту

Гость может воспользоваться акцией

Сейчас у нас действуют завтраки, если вы возьмете кофе, то вместе с кусочком это будет стоить всего XX рублей

Не сказать о выгодном предложении



Продвижение возвращаемости гостей и Продвижение доставки

1. Искренний сервис и желание помочь создают приятную комфортную среду (атмосферу). Гость охотно вернётся, если будет чувствовать себя в ресторане, как дома.
2. По статистике, первый поцелуй в Додо, конвертирует Додо в самый любимый бренд.
3. Промоутеры работают на ресторан – ресторан работает на доставку.
4. Акции на доставку и скрипт на доставку



Скрипт доставки

Мы доставляем по всему Петроградскому району в среднем за 29 минут. Если не успеем доставить за час, подарим сертификат на большую пиццу.

Более 30% новых клиентов к нам приходят по рекомендации. Сарафанное радио как следствие роста продаж



Психология потребления

Внешний вид пиццы - важнейшая составляющая в восприятии вкуса.

Если на пицце неровно выложены ингредиенты, люди воспринимают пиццу, как невкусную (“как собакам набросали”).

Когда люди говорят про вкус теста - они имеют в виду текстуру теста. Вкусное тесто - хрустящее, воздушное, мягкое, свежее, простое, легкое.

Борт пиццы - отдельное блюдо (особенно с добавленным вкусом).

Ингредиенты-драйверы - мясо, овощи.

Ингредиент-стоппер - визуально заметное масло на поверхности и коробке, жир, “мазик”.



Пицца – это:

- Тесто, помидоры и сыр
- Просто вкусное тесто с томатным соусом
- Тесто + все, что есть в холодильнике
- Быстро насыщает
- Подходит всем, всем нравится
- Италия (настоящая пицца = итальянская пицца)
- Блюдо без заморочек
- Ритуал с семьей и друзьями
- Супер быстрая вещь
- Пиццу едят руками
- Пиццу сложно испортить
- Comfort food

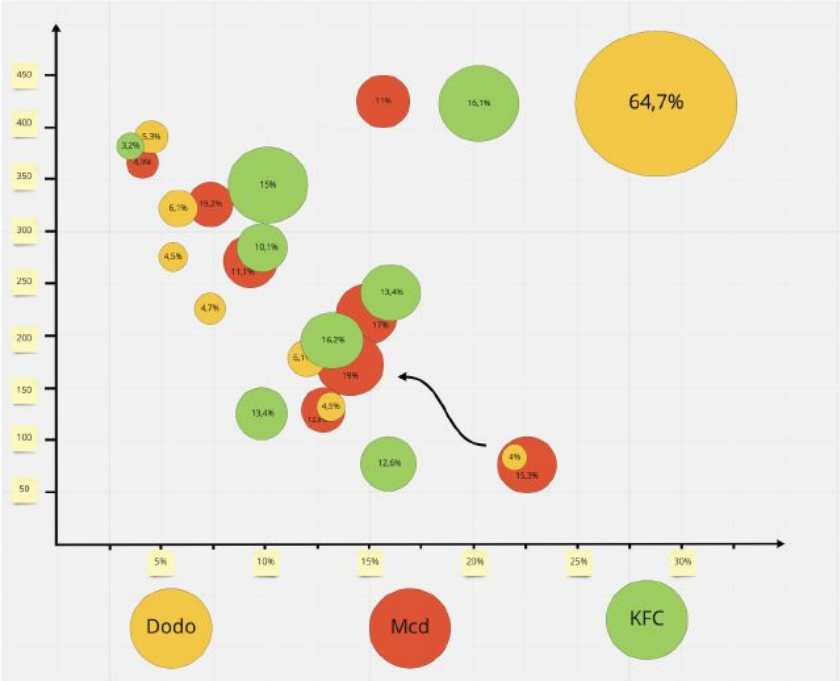


“Гамбургеры не ем, а пиццу - да”.

Пицца воспринимается, как более здоровая еда, чем другой фаст-фуд. Частично из-за того, что она делается в печи. Есть доверие к ингредиентам (тесто, сыр, соус). Пицца воспринимается, как подходящая еда для детей.

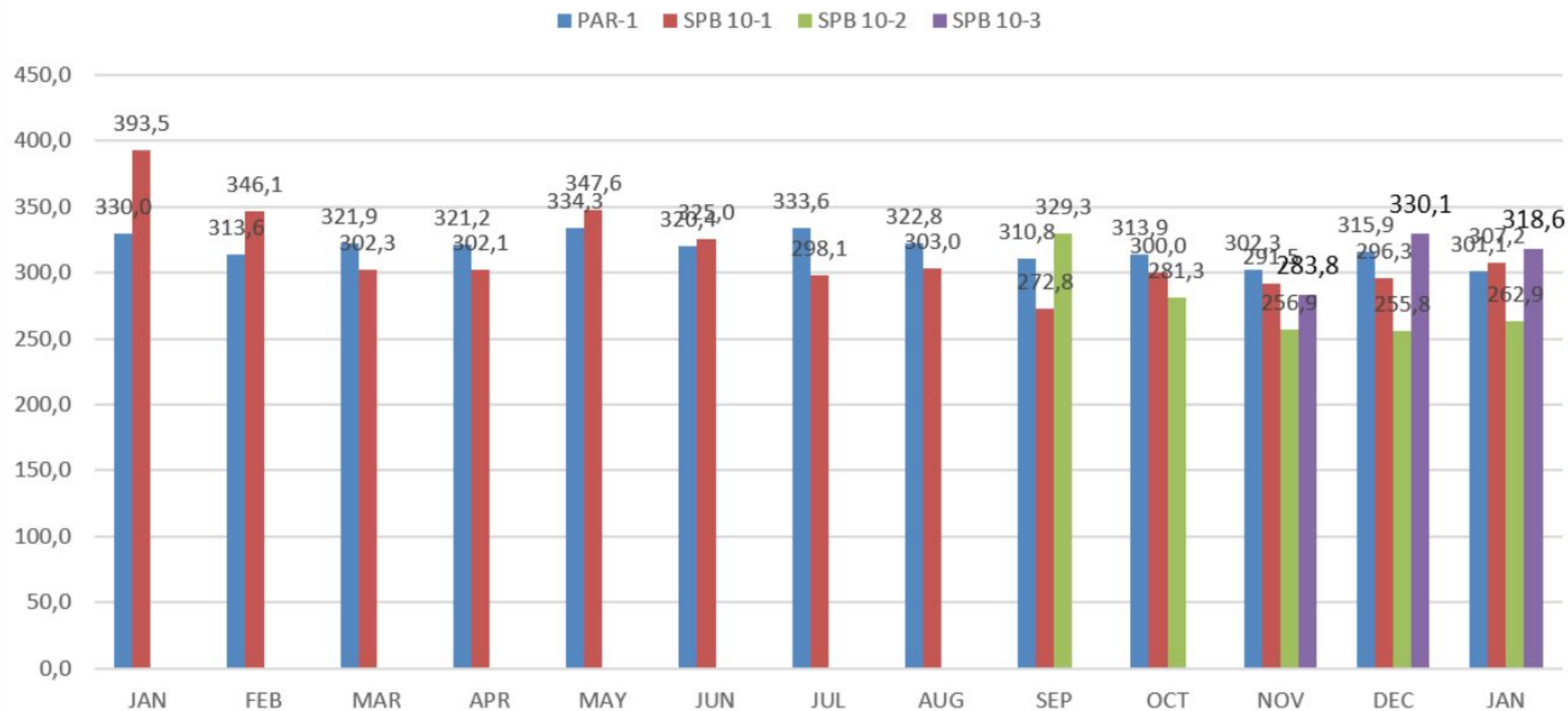


Где наше место на рынке QSR?





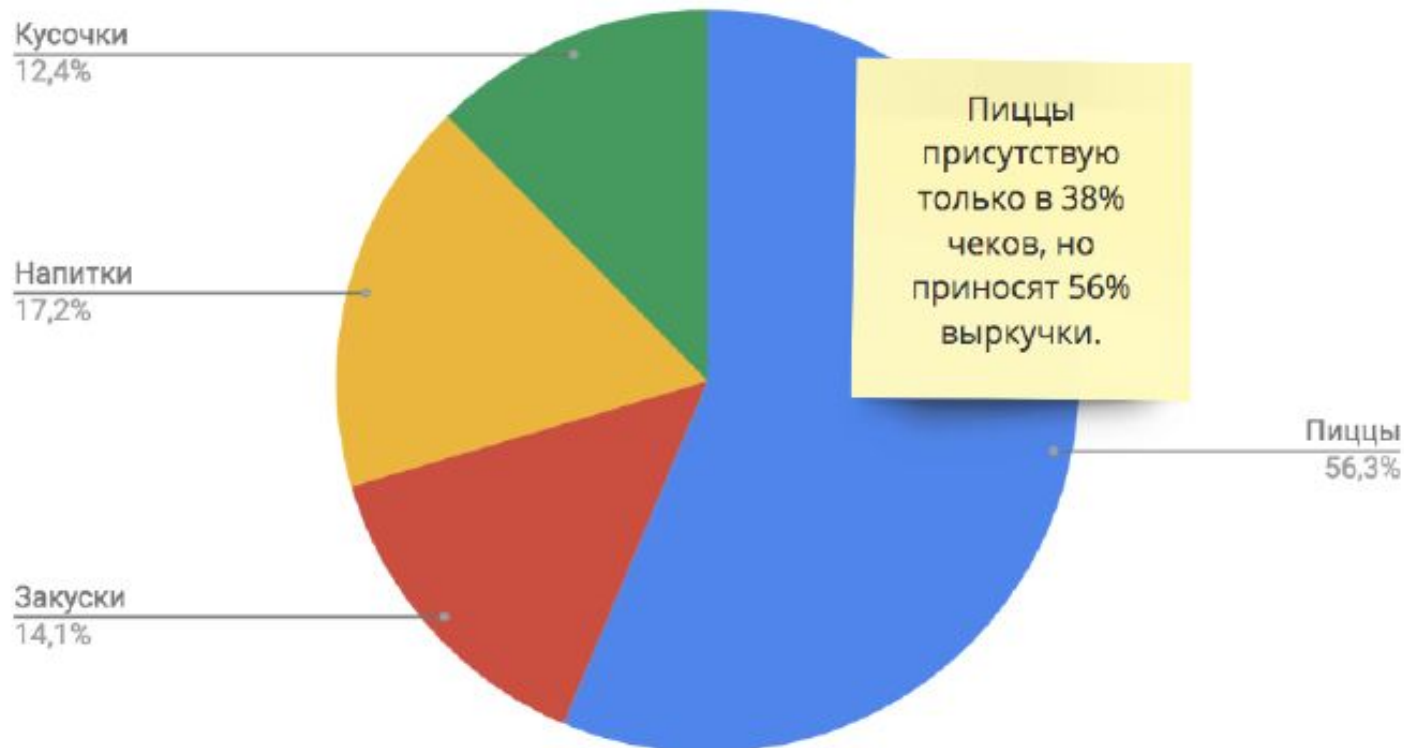
Средний чек в ресторане





Напитки, кусочки, пиццы - основные цели визита

Выручка относительно параметра Категория



Пиццы

Четыре сезона

Додстер

Пепперони

Кус Ассорти

Ветчина и грибы

Пицца из полусырок

Кофе Капучино

Закуски

ДОДО

Мясная

Кус МИКС

Кофе Латте

Сырный цыпленок

Четыре сыра

Кус Пепперони

Напитки

Салат Цезарь

Чизбургер-пицца

Суперменок

Маргарита

Салат клубничный

Цыпленок барбекю

Картофель из печи

Кусочки

Клубничный лимонад

Кус Мясной МИКС

Цыпленок ролл

Кофе Американо

Гавайская

Испанские колбаски Чоризо

Кока-Кола

Крафт пепперони

Креветки по-азиатски

Дон Бекон

Айс Капучино

Сырная

Манго-шейк

Морс Клюква

Салат Греческий

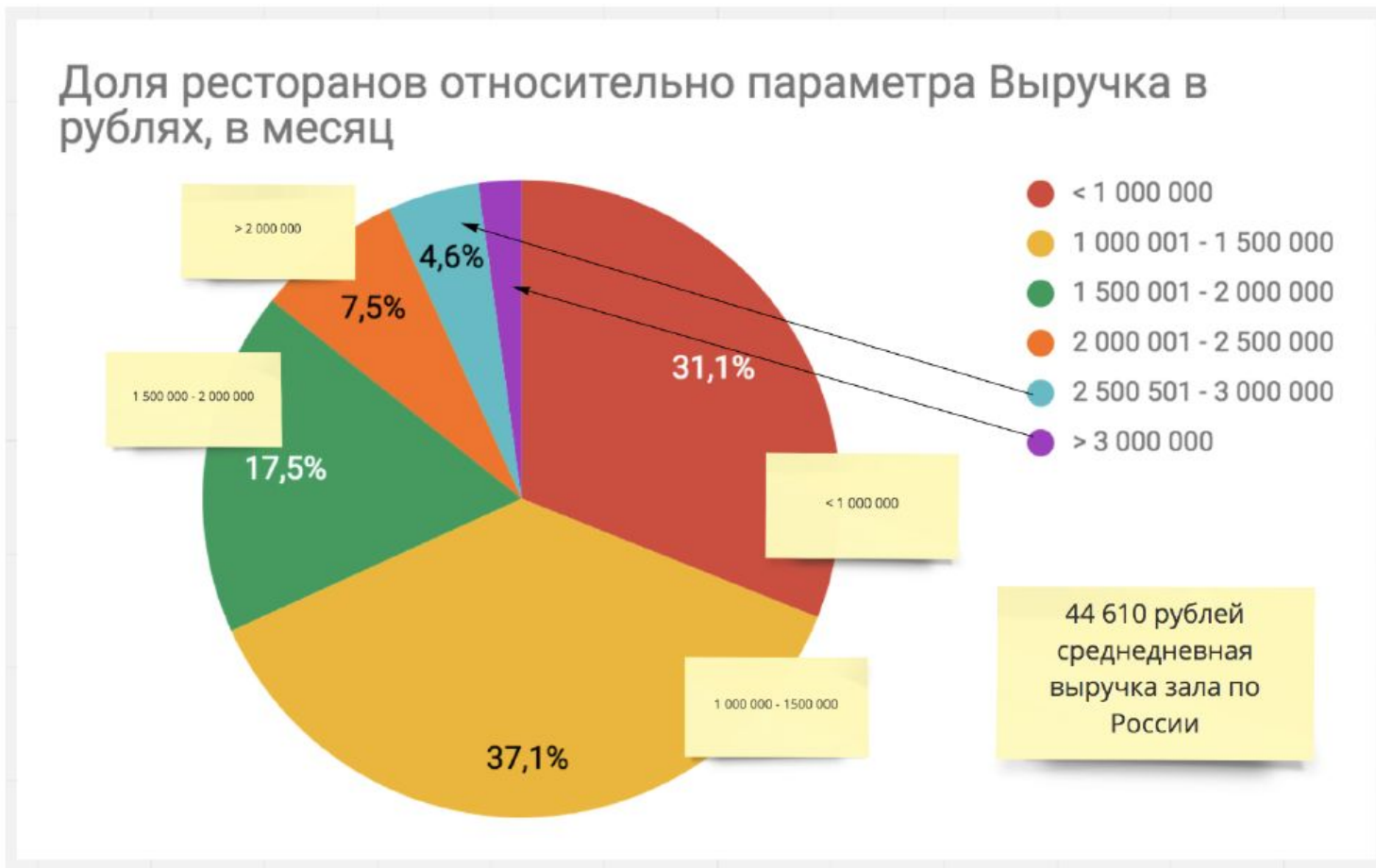
Паста из печени, Цыпленок и грибы

Чай Черный

Молочный

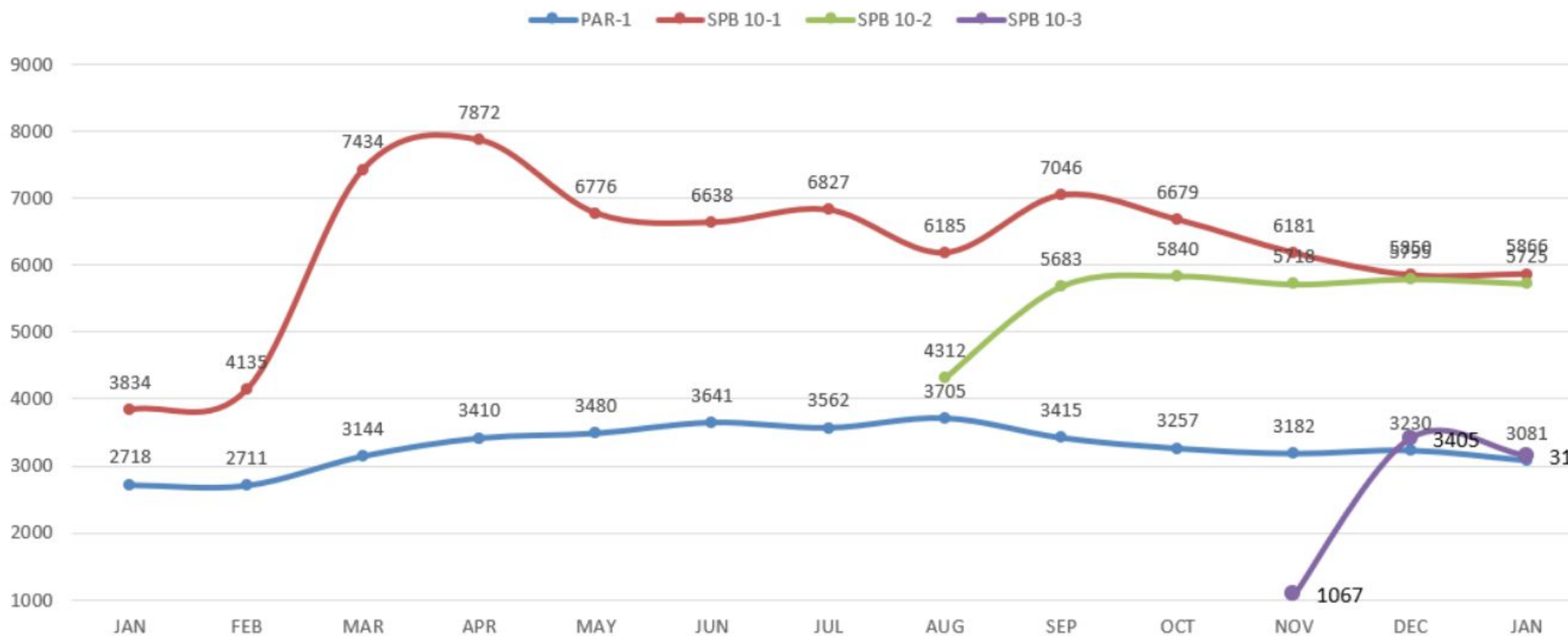


68% ресторанов - выручка < 1,5 млн рублей





Кол-во заказов в ресторане





Подписывайтесь

Следите за новостями в Додо Команде WhatsApp и в группах своих пиццерий

Подпишитесь на дайджест через главную страницу БЗ

Подпишитесь на группы Додо Пицца ВК и Youtube канал Додо Пиццы