

# RESTAURANT MANAGEMENT TIPS: WHAT EVERY NEW MANAGER NEEDS TO KNOW



by [Sam Campbell](#) in [For Your Industry](#), [People Management](#), [Restaurants / Cafes / Bars / Coffee Shops](#)

# 1. Να είστε συνεπείς

- Δεν υπάρχουν δύο ίδιες ημέρες σε ένα εστιατόριο.
- Νέες κρίσεις εμφανίζονται σε ένα εστιατόριο, όπως σε καμία άλλη επιχείρηση.
- Τα πράγματα κινούνται γρήγορα και το χειρότερο πράγμα που μπορεί να κάνει ένας manager σε μια τέτοια κατάσταση είναι να έχει μια ασυνεπή συμπεριφορά, όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο αντιδρά και επιλύει ζητήματα.

## Τι χρειάζεται να είσαι συνεπής;

- • Πώς επικοινωνείτε.
- • Πώς διατηρείτε τους κανόνες.
- • Τι είναι οι προσδοκίες σας.
- Όταν υπάρχουν πιεστικές καταστάσεις και είτε συμβαίνει στην είσοδο του εστιατορίου είτε γίνεται τσίρκο στην κουζίνα, οι υπάλληλοί σας πρέπει να γνωρίζουν ότι πρόκειται να είστε συνεπείς.

## 2. Διαχειριστείτε προνοητικά

Στα εστιατόρια, τα πράγματα γίνονται γρήγορα. Πρέπει να είστε σε εγρήγορση, αντί να είστε αντιδραστικοί.

Αυτό σημαίνει ότι βλέπετε και εργάζεστε για το μέλλον, όχι στη σημερινή στιγμή, για τη διαχείριση αποφάσεων όπως:

- Απαιτήσεις προσωπικού
- Αλλαγές και ανανεώσεις του μενού
- Καμπάνιες μάρκετινγκ
- Απογραφή
- Παρατηρήστε τις τάσεις των καταναλωτών
- Ακολουθήστε τις Τεχνολογίες πληροφόρησης και ενημέρωσης

Εάν δεν είστε προνοητικοί, δεν θα διαχειριστείτε το εστιατόριο, θα σας διαχειριστεί.

### 3. Μάθετε τη λειτουργία του εστιατορίου κάνοντας την εργασία σας μόνοι σας

- Ως διευθυντής, όσο πιο πρακτική εμπειρία έχετε στη δουλειά της επιχείρησης, τόσο καλύτερα θα είστε σε θέση να επιλύσετε προβλήματα, όταν αυτά εκδηλωθούν.
- Να είστε manager που δεν φοβάται να λερώσει τα χέρια του, που θα ξέρει πώς λειτουργεί η κουζίνα, τι κάνουν οι μάγειροι, τις πιέσεις έχουν οι τραπεζοκόμοι κ.λπ.
- Συζητήστε με τους υπαλλήλους σας, για το τι κάνουν και γιατί χρησιμοποιούν τις μεθόδους που χρησιμοποιούν.
- Θα αποκτήσετε σεβασμό (και γνώση) από τους υπαλλήλους σας και θα έχετε καλύτερη βάση για τη λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν και τους πελάτες.

## 4. Προτεραιότητα στη διατήρηση του προσωπικού

- Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα, το 46% των managers εστιατορίων και ιδιοκτητών δήλωσε ότι η πρόσληψη, η κατάρτιση και στη συνέχεια η διατήρηση του προσωπικού αποτελεί την πρώτη πρόκληση της επιχείρησης.
- Όχι οι πωλήσεις. Ούτε η απογραφή. Ούτε οι τάσεις. Αλλά η Στελέχωση.
- Να καταστεί προτεραιότητα η διατήρηση του προσωπικού.
- Η συνεχής αντικατάσταση του προσωπικού είναι μια τεράστια δαπάνη σε μια βιομηχανία που έχει ήδη περιορισμένα περιθώρια κέρδους.
- Οι πελάτες σε εστιατόρια έρχονται για την εμπειρία και μέρος αυτής της εμπειρίας γίνεται καλύτερη, με το προσωπικό που περιμένουν να δουν στο τακτικό τους στέκι.

## 5. Κρατήστε το βλέμμα σας στην ικανοποίηση του πελάτη

- Η εκπλήρωση των προσδοκιών των πελατών σε οποιαδήποτε επιχείρηση είναι δύσκολη, αλλά σε ένα εστιατόριο βρίσκεται στην κορυφή της λίστας.
- Εξαρτάτε από τα πάντα, από τις προτιμήσεις των τροφίμων, τα διαιτητικά θέματα, τη ροή της κυκλοφορίας στο εστιατόριο, τους πελάτες, τις κρατήσεις τελευταίας στιγμής και τους ανθρώπους που θέλουνε να φάνε πέντε λεπτά προτού να κλείσετε.
- Η ικανοποίηση του πελάτη είναι ο τελικός στόχος για κάθε απόφαση, που θα πρέπει να λαμβάνετε, κάθε φορά που δημιουργείται κάποιο ζήτημα. Για το σκοπό αυτό λίγη δόση ψυχολογίας δεν βλάπτει.
- **Προσοχή:** Πετύχετε την ικανοποίηση του πελάτη χωρίς να θυσιάζετε το προσωπικό σας. Προστατέψτε το προσωπικό σας από τις αδυναμίες του πελάτη και την οργή. Θυμηθείτε, επίσης, ότι δεν θέλετε να χάσετε προσωπικό.

## 6. Βελτιώστε την εμπειρία του πελάτη

- Η βιομηχανία εστιατορίων διαχειρίζεται τώρα σχεδόν το ήμισυ της δαπάνης κατανάλωσης τροφίμων στις Ηνωμένες Πολιτείες. Πολλοί άνθρωποι τρώνε πλέον έξω αντί να μαγειρεύουν στο σπίτι.
- Υπάρχουν πρακτικοί λόγοι για αυτή τη μεταστροφή από το παντοπωλείο μέχρι το φαγητό έξω (π.χ. δεν μαγειρεύουν στο σπίτι για λόγους ευκολίας). Αλλά υπάρχουν περισσότερα από ό, τι η ευκολία.
- Το φαγητό δεν είναι μόνο φαγητό. Σύμφωνα με την National Restaurant Association, το 56% των ενηλίκων που ερωτήθηκαν δήλωσαν ότι προτιμούν να ξοδεύουν χρήματα σε μια εμπειρία παρά να πηγαίνουν στο κατάστημα για να αγοράσουν τρόφιμα. Γι' αυτό μην νομίζετε ότι απλά διαχειρίζεστε την προετοιμασία και την προσφορά εδεσμάτων, αλλά διαχειρίζεστε επίσης την εμπειρία του πελάτη.
- Η διαχείριση της εμπειρίας των πελατών συνεπάγεται έναν συνδυασμό ατμόσφαιρας, καθαριότητας (ειδικά στις τουαλέτες!), Φιλικό προσωπικό, δίκαιες τιμές, μοναδικά τρόφιμα, ακόμα και καθόλου χρόνο αναμονής. Εάν οι πελάτες είναι πρόθυμοι να πληρώσουν για να φάνε έξω επειδή ψάχνουν για εμπειρίες, μία κακή εξυπηρέτηση ή 40 λεπτά αναμονής στην πόρτα δεν θα κάνει καλή εντύπωση.

## 7. Πάρτε σοβαρά την “από στόμα σε στόμα διαφήμιση”

- Ο πιο δημοφιλής τρόπος, που οι άνθρωποι επιλέγουν ένα εστιατόριο είναι από φίλους και ειδικότερα από στόμα σε στόμα (78%).
- Το δεύτερο πιο δημοφιλές είναι τα ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ. Αυτά είναι σημαντικά διότι προέρχονται όχι από τα μηνύματά σας (αυτά που ελέγχετε εσείς) αλλά τι λένε οι άλλοι.
- Online σχόλια. Μια μοναδική και αξέχαστη εμπειρία, κάνει τους ανθρώπους να μιλήσουν για το εστιατόριο σας και αυτό έχει σημασία. Είναι σημαντικό να έχετε παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (εφ 'όσον μπορείτε να τα διαχειριστείτε καλά). Παρακολουθήστε τι λέγεται για το εστιατόριό σας σε θέματα μέσω κοινωνικών δικτύωσης και ενημέρωσης.
- Και να θυμάστε, ότι η από στόμα σε στόμα διαφήμιση μπορεί να έχει δύο κατευθύνσεις. Μπορεί να είναι θετική ή μπορεί να είναι και αρνητική.



## 8. Επενδύστε στη διαφήμιση

- Ένα εστιατόριο δεν μπορεί να ζήσει μόνο από την «στόμα σε στόμα διαφήμιση».
- Θα χρειαστεί επιπλέον διαφήμιση. Χρειάζεστε σήματα, χρειάζεστε να εκτυπώσετε διαφημίσεις, χρειάζεστε διαδικτυακές διαφημίσεις - η διαφήμιση είναι ιδιαίτερα σημαντική σε μια ανταγωνιστική αγορά ή όταν είστε ένα νέο εστιατόριο.
- Ως διευθυντής, το τέχνασμα είναι να δημιουργηθεί ένας προϋπολογισμός και να επιμείνουμε σε αυτό. Σίγουρα ένας έξυπνος προϋπολογισμός διαφήμισης βασίζεται στη συλλογή δεδομένων που ταιριάζουν στις ανάγκες του εστιατορίου σας. Πρέπει να συγκεντρώνετε τα απαραίτητα δεδομένα. Που περιλαμβάνουν:
  - Δημογραφικά (Ποιος τρώει στο εστιατόριό σας; Διαφήμιση όπου βρίσκονται οι πελάτες σας. Οι διαφημίσεις κοινωνικών μέσων μπορούν να λειτουργήσουν καλά και να διαθέτουν άφθονες δυνατότητες στόχευσης κοινού).
  - Τάσεις
  - Πωλήσεις (Συμπεριλαμβανομένων της εποχικότητας, αλλά και των περιόδων αιχμής)
  - Διατροφικές τάσεις
- Αυτά τα δεδομένα είναι χρήσιμα για πολλές από τις αποφάσεις που πάρετε σχετικά με το εστιατόριό σας, αλλά είναι ζωτικής σημασίας αν θέλετε να αποφύγετε να πετάτε χρήματα σε ανούσια διαφήμιση.

## 9. Φροντίστε την υγεία σας

- Μετά από όλες τις συνηθισμένες συμβουλές διαχείρισης, αυτή η τελευταία είναι η πιο ξεχασμένη: **φροντίστε τον εαυτό σας.**
- Αυτό ακούγεται περίεργο, αλλά ας είμαστε ρεαλιστές: η εργασία στο εστιατόριο είναι σκληρή δουλειά. Ένας διευθυντής εστιατορίου δεν κάθεται καθ 'όλη τη διάρκεια της ημέρας.
- Είναι κουραστικό. Και η σωματική κόπωση μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική και ψυχική κόπωση.
- Φροντίστε την υγεία σας και παραμείνετε σε φόρμα. Το προσωπικό και το εστιατόριο θα σας ευχαριστήσουν για αυτό.

# 10. Βρείτε έναν μέντορα

- Οι καλύτερες συμβουλές διαχείρισης εστιατορίων προέρχονται από κάποιον που έχει στην πραγματικότητα εμπειρία στον τομέα των υπηρεσιών τροφίμων.
- Η τελική συμβουλή μας είναι να βρείτε κάποιον που έχει ήδη καλύψει το έδαφος που αντιμετωπίζετε. Εάν δεν μπορείτε να βρείτε ένα στο πρόσωπο, πηγαίνετε σε ιστοσελίδες όπως Quora, ή Reddit. Βρείτε φόρουμ όπου οι διευθυντές ζητούν και μοιράζονται.
- Και θυμηθείτε, μην χάνετε σε αυτό που δεν έχει σημασία. Κρατήστε τη μεγάλη εικόνα- εμπειρία του πελάτη-πάντα στο προσκήνιο.