

GRAȚIE | BUSINESS

PROGRAMUL ECHIPEI

Cum verifici dacă ai oamenii potriviți
la orele potrivite

VÂNZĂRI

pe intervale orare



ECHIPĂ

oameni aflați în tură

01

MĂSOARĂ

vânzările și traficul pe ore

02

COMPARĂ

cu oamenii aflați în tură

03

AJUSTEAZĂ

programul după tiparul real

FIȘĂ PRACTICĂ DE ANALIZĂ

Exemple construite pentru HoReCa. Metoda poate fi adaptată și altor businessuri cu trafic variabil pe parcursul zilei.

DESPRE ACEST MATERIAL

De ce am creat această fișă

În HoReCa, programul echipei este una dintre zonele în care poți pierde bani fără să fie evident. O echipă poate fi corect dimensionată ca număr total și totuși distribuită greșit pe parcursul zilei.

Am creat această fișă ca să poți pune lângă programul oamenilor exact ceea ce se întâmplă în business: vânzările, traficul și orele de vârf. Nu pentru a tăia personal mecanic, ci pentru a lua decizii pe cifre.

CINE SUNT

Claudia Militello

Independent HoReCa Business Consultant & Lifestyle and Wellness Coach

Am peste 16 ani de experiență în HoReCa, ca antreprenor și operator, cu experiență în deschiderea și dezvoltarea locațiilor, managementul echipelor mari, controlul costurilor, meniuri, operațional și evenimente premium. Sunt fondatoarea Scicchieria Ristorante Italiano, business pe care l-am construit și ulterior l-am vândut.

Astăzi lucrez independent cu antreprenori HoReCa pentru a identifica unde se pierd bani, unde operaționalul poate fi eficientizat și ce decizii pot îmbunătăți profitabilitatea fără să sacrifice experiența clientului.

În consultanță nu mă uit doar la un procent. Mă uit la ce se întâmplă în spatele lui.

CUM TE POT AJUTA

Ai nevoie de o analiză aplicată pe businessul tău?

Dacă această fișă îți arată că există intervale sau costuri pe care nu le înțelegi suficient, putem analiza împreună datele reale ale locației tale: programul echipei, costul cu personalul, food cost, inventar, prețuri, meniul și procesele operaționale.

Pentru consultanță HoReCa: răspunde la mailul prin care ai primit acest material sau contactează-mă prin canalele GRATIE by Claudia Militello.

PASUL 1

Înainte să spui „am prea mulți angajați”

Poate nu ai prea mulți oameni. Poate ai prea mulți într-un interval în care businessul nu are nevoie de ei și prea puțini exact când începe vârful.

Înainte să reduci echipa, pune față în față:

VÂNZĂRILE PE INTERVALE ORARE vs. NUMĂRUL DE OAMENI AFLAȚI ÎN TURĂ

PASUL 2

Exercițiul

Alege o săptămână cât mai reprezentativă. Evită o zi excepțională, un eveniment sau o sărbătoare.

Pentru fiecare zi, scoate vânzările pe intervale de 1-2 ore și completează:

INTERVAL	VÂNZĂRI	CLIENTI / COMENZI	NR. ANGAJAȚI	ORE-OM	OBSERVAȚII
10-12					
12-14					
14-16					
16-18					
18-20					
20-22					

ORE-OM = numărul de angajați × numărul de ore lucrate în interval.

PASUL 3

Calculează productivitatea pe interval

$$\text{VÂNZĂRI} \div \text{ORE-OM}$$

Exemplu 15:00-17:00

- Vânzări: 1.200 lei
- 6 angajați × 2 ore = 12 ore-om

$$1.200 \div 12 = 100 \text{ lei vânzări / oră-om}$$

Exemplu 20:00-22:00

- Vânzări: 6.000 lei
- Aceiași 6 angajați × 2 ore = 12 ore-om

$$6.000 \div 12 = 500 \text{ lei vânzări / oră-om}$$

Aceeași echipă. O productivitate complet diferită.

Important: cifra nu îți spune automat să tai oameni la 15:00 sau că 6 sunt suficienți la 20:00. Îți arată unde trebuie să investighezi.

PASUL 4

Caută zonele roșii

INTERVALE SLABE

- Toți trebuie să înceapă programul la aceeași oră?
- Poți decala intrările în tură sau muta pauzele?
- Există pregătire sau mise-en-place care justifică prezența?

INTERVALE DE VÂRF

- Cresc timpii de servire sau apar comenzi pierdute?
- Echipa nu mai are timp să recomande?
- Cresc greșelile, reclamațiile sau orele suplimentare?

PASUL 5

Nu analiza doar numărul de oameni

Scrie și rolurile. Poate numărul total este corect, dar oamenii sunt distribuiți greșit între departamente.

INTERVAL	SALĂ	BAR	BUCĂTĂRIE	HOST / RECEPȚIE	ALTELE
12-14					
14-16					
16-18					
18-20					
20-22					

PASUL 6

Fă analiza timp de 7 zile

La final, marchează fiecare interval:

- VERDE - echipa susține bine volumul.
- GALBEN - apar perioade moarte sau suprasolicitare.
- ROȘU - cost disproporționat sau capacitate insuficientă.

Caută tiparul, nu excepția. Dacă aceeași problemă apare în aceleași ore, în mai multe zile, ai o bază mai bună pentru decizie.

PASUL 7

Ce poți testa înainte să reduci personalul

- Intrări decalate în tură
- Pauze programate în perioadele slabe
- Echipă suplimentară doar pentru orele de vârf
- Distribuirea diferită a rolurilor
- Pregătire / mise-en-place în orele cu trafic redus
- Program diferit în funcție de ziua săptămânii

TESTEAZĂ → MĂSOARĂ → AJUSTEAZĂ

PASUL 8

Întrebarea finală

„Am prea mulți oameni?”

sau, de fapt,

„Am oamenii potriviți la orele potrivite?”

Programul echipei ar trebui să urmărească ritmul real al businessului.

GRAȚIE | BUSINESS

HoReCa Business Consulting & Mentoring
Claudia Militello

Material orientativ. Indicatorii trebuie interpretați în funcție de concept, program, nivelul de servicii și activitățile operaționale din fiecare interval.