

"Как интернет-кафе могут зарабатывать на напитках и закусках по таким ценам?" – недоумевал Лин Фан, вглядываясь в меню кафе "Чиньюань". Раньше этот бизнес был стабильным и прибыльным для интернет-кафе, но, глядя на цены "Чиньюаня", Лин Фан не мог понять, где же прибыль. "Кажется, это нечестный способ привлечь клиентов!" – подумал Лин Фан, окидывая взглядом вежливую официантку. Он видел в этом хитроумный ход, чтобы привлечь посетителей, а не простое желание предоставить качественный сервис. "Просто пустая трата денег", – фыркнул Лин Фан, почувствовав, что разгадал тайну низких цен. "Простите, у вас есть вопросы?" – спросила официантка, сохраняя приветливую улыбку. Ей было непонятно, почему клиент так отреагировал, но она была обязана следовать инструкции, особенно после неоднократных наставлений Лю Тина о том, как важно оказывать качественный сервис. Не важно, кто пришел, главное – угодить каждому гостю. "Нет, все в порядке", – отмахнулся Лин Фан. – "Я просто посмотрю по сторонам". "Конечно, пожалуйста", – промолвила официантка, грациозно склонив голову. – "Если у вас возникнут вопросы или пожелания, не стесняйтесь обращаться к официантам. Мы всегда рады помочь". "Хорошо", – Лин Фан кивнул и нахмурился. Ему не нравилась политика кафе по продаже закусок по заниженным ценам, но надо признать, что сервис был на высоте. "Похоже, моим официантам пора пройти обучение..." – подумал Лин Фан, сравнивая приветливых сотрудников "Чиньюаня" с ленивыми официантками его собственного кафе. Войдя в "Чиньюань", Лин Фан первым делом оглядел обстановку. Кафе было заполнено людьми. За каждым компьютером сидел клиент, а занятость мест была просто поразительной! Более того, за компьютерами стояли люди, наблюдающие за игрой. Атмосфера была оживленной и шумной. "Я помню, что лет десять назад интернет-кафе было таким же оживленным, но сейчас такого не было!" – недоумевал Лин Фан, глядя на людную толпу. "Может, все бегут за акцией "Пополни счет на 100, получи 200"?" – предположил Лин Фан. Это было действительно возможно. Акция, позволяющая получить вдвое больше денег при пополнении счета, была очень заманчивой. А поскольку в "Чиньюане" был ограниченный набор компьютеров, очевидно, что при таком количестве желающих получить бонус свободные места быстро заканчивались. Если это так, то поведение клиентов было вполне объяснимо. "Здесь даже стены украшены фресками и рисунками по тематике игр, а освещение создает уютную атмосферу. В целом, помещение выглядит комфортным и привлекательным. Похоже, они вложили немало сил в создание такой атмосферы", – отметил Лин Фан, заходя в кафе. "Эти люди в униформе, как девушка у входа, это тоже официанты? Их столько?" – удивился Лин Фан, продолжая осматриваться. В кафе работало 7-8 человек в одинаковой униформе, они бегали между столами, мгновенно реагируя на просьбы клиентов. Такая скорость работы впечатляла. Лин Фан был в шоке. Согласно его бизнес-стратегии для интернет-кафе, нужно было максимально сокращать расходы на персонал, ибо любая лишняя зарплата – это потеря прибыли. Поэтому он часто задумывался, не сократить ли смены. Но в этом кафе, только за то короткое время, что он здесь пробыл, он насчитал не менее 10 человек (на входе + администратор + официанты). Учитывая смены в ночное время, когда количество персонала сокращалось, общее число сотрудников "Чиньюаня" достигало 20 (!). Какой же масштаб! Сколько же денег нужно на зарплату этим людям? Даже по минимальной ставке в 2000 рублей в месяц на человека, затраты на персонал в "Чиньюане" составляли 40 000 рублей! "Бред! Чистейший бред!" – Лин Фан нахмурился. Его кафе по размеру, как и "Чиньюань", рассчитано на 200 компьютеров, но там работало только 7 официанток! Причем в две смены, и в ночную смену, как правило, было меньше клиентов, поэтому работала 1 официантка + 1 администратор. Лин Фан уже думал сократить смену хотя бы на 1-2 человека, чтобы снизить расходы. Ведь лишние руки – это значит больше денег в его кармане. "Босс – просто идиот, что тратит столько денег на персонал!" – Лин Фан сделал вывод. Кто же будет так раскидываться деньгами? Конечно, он понимал, что большое количество официантов улучшает качество обслуживания, создает более приятную атмосферу, повышает уровень чистоты, а также скорость реакции персонала. Но все это было не так важно, как чистая прибыль. Зачем жертвовать санитарными условиями и внешним видом, если можно сэкономить? В конце

концов, главное – это характеристики компьютеров. Сервис – дело второстепенное, а обстановку могут терпеть все. Да, многие предпочитают уютные интернет-кафе, но их не так уж много. Кроме того, интернет-кафе давно работают, и почти во всех грязь и беспорядок стали нормой. Все привыкли. "Он нарушает правила работы в отрасли", – Лин Фан стиснул зубы. Несмотря на то, что он был против того, как "Чинъюань" тратил деньги на персонал, он не мог не признать, что повышенное внимание к сервису и удобству заметно привлекало клиентов. Это видно было на примере "Чинъюаня", где уровень сервиса, чистота помещения, атмосфера и прочие моменты были на порядок выше, чем в его интернет-кафе. Это была настоящая, продуманная стратегия привлечения клиентов. Лин Фан, который работал в этой сфере вот уже много лет, сразу понял стратегию "Чинъюаня": привлечь посетителей с помощью акции. Но проблема в том, что бизнес по-прежнему не приносил особой прибыли. По мнению Лин Фана, это был крайне глупый способ привлечь клиентов, который требовал огромных затрат. Если учитывать низкие затраты на персонал и дополнительный доход от продажи напитков и еды, которые приносили немалую прибыль, то интернет-кафе в обычном режиме могли заработать при 40-50%-ной занятости компьютеров. А в периоды праздников показатели всегда возрастали! Но если действовать, как "Чинъюань", вкладывая огромные средства в персонал и делая скидки, занятость должна быть стопроцентной, чтобы бизнес шел в плюс. "Нельзя позволить ему продолжать так долго!" – Лин Фан решительно закусил губу. Он решил поговорить с владельцем кафе. "Если он действительно хочет поиграть в эту игру, пусть не удивляется, если я стану жестким. Повышенное внимание к сервису, улучшение обстановки, заниженные цены, скидки – все это хорошо. Но до какого-то предела! В крайнем случае, я ему все объясню". Лин Фан направился к стойке регистрации. "Есть ли у вас здесь владелец?" – спросил Лин Фан администратора, работавшего за компьютером. "Наш владелец и supervisor отправились на обед", – ответила девушка по имени Сяоли, приветливо улыбаясь. – "Может, у вас есть вопросы? Если хотите оставить отзыв или предложения, я все запишу и передаю информацию выше!" "А..." – Лин Фан кивнул. – "А они сегодня вернутся?" "Да", – Сяоли уверенно кивнула. – "Про владельца не знаю, но supervisor точно вернется." "Хорошо, тогда я подожду", – Лин Фан закусил губу. – "А где у вас туалет?" "Прямо перед вами, в конце коридора", – указала Сяоли, подняв руку. – "Там вас встретит официант и поможет". "?" – Лин Фан был в замешательстве. – "Что это значит?"