

В сердце Лю Тин давно зрела мысль, и, наконец, она тихо произнесла: "Господин Цао, позвольте мне поделиться своими наблюдениями. Но, честно говоря, у меня нет опыта в управлении рестораном, так что прошу вас, если я буду неправа, не сердитесь." Цао Синьюй кивнул, не задумываясь, и жестом пригласил ее продолжить: "Без опыта, главное - думать с точки зрения клиента." "Да!" - Лиу Тин кивнула и продолжила: "Я думаю, основной смысл вашего приобретения этого ресторана паровых блюд, господин Цао, - это создание новых точек прибыли для интернет-кафе "Цинъюань"! Как я уже предполагала, "Цинъюань" вначале создал и стабилизировал группу лояльных посетителей интернет-кафе с помощью высококачественного сервиса, и теперь мы шаг за шагом будем получать от них больше денег! У сферы общественного питания есть своя специфика: каждый человек не может жить без еды, а прибыльность ресторанного бизнеса, как правило, высока. Поэтому, я считаю, что именно сейчас это самое ценное для нас!" "Представьте: ежедневный поток посетителей нашего интернет-кафе достигает трех-четырех сотен человек. Как только часть из них начнет питаться у нас, это будет очень внушительный доход!" "Я думала о том, чтобы обсудить сотрудничество с некоторыми ресторанами, чтобы получать от них комиссионные, но не ожидала, что вы купите ресторан прямо перед тем, как я успею осуществить свою задумку. Это действительно гениальный ход! Это в тысячи раз лучше, чем сотрудничество с ресторанами. Мы не только будем получать больше прибыли, но и контроль будет полностью в наших руках, не нужно будет смотреть ни на кого!" "Значит, все это было частью ваших планов, господин Цао. Вы, должно быть, предусмотрели этот путь с самого начала! Неудивительно, что вы так усердно стремились повысить уровень обслуживания и обстановку в наших интернет-кафе. Вы так дальновидны!" "На этот раз я действительно восхищаюсь вами, господин Цао!" "Неужели вы считаете, что я, как жестокий начальник, просто хочу нажиться на клиентах...?" - Цао Синьюй усмехнулся, чувствуя, что Лиу Тин немного преувеличивает. "К тому же, этот магазин я получил от системы, я не задумывался об этом... Я хотел, чтобы вы высказали свое мнение о ресторане паровых блюд, а не хвалили меня..." - Цао втайне проворчал. К счастью, он уже привык к нестандартному мышлению Лиу Тин, поэтому не переживал и сказал: "Хорошо, скажите, что вы думаете об этом ресторане паровых блюд, что, по-вашему, можно улучшить, говорите свободно." "Хорошо, тогда я поделюсь своим опытом, полученным в интернет-кафе," - Цао Синьюй не отрицал слов Лиу Тин, наоборот, он укрепил ее мысли, и в то же время, он стал еще больше восхищаться Цао Синьюем: "Посмотрите, какие необычные бизнес-методы и долгосрочная перспектива у господина Цао - это недоступно простым смертным!" Затем Лиу Тин сделала паузу и продолжила: "Я внимательно осмотрела этот ресторан, и мне кажется, что сейчас нужно срочно решить две проблемы." "Во-первых, я считаю, что есть большой потенциал для улучшения обслуживания клиентов. Например, после того, как мы заказали блюда, мы сами искали столик и брали тазы. Такой пользовательский опыт, мягко говоря, неудобен. И до самого конца нашего обеда, в течение всего процесса, кроме момента оплаты, я не чувствовала присутствия официантов в этом ресторане. Хотя большинство паровых блюд готовят именно так, но, на мой взгляд, господин Цао, который стремится к более высокому уровню обслуживания клиентов, не должен мириться с такой моделью." "Да, верно," - Цао Синьюй кивнул, слегка улыбаясь, соглашаясь. Видя, что ее слова были приняты, Лиу Тин продолжила: "Поэтому я предлагаю, в первую очередь, повысить уровень обслуживания всех сотрудников ресторана и создать более комфортную обстановку для приема пищи для каждого клиента! А вторая проблема - я думаю, цены на блюда здесь слишком высокие, а порции слишком маленькие. Возьмите, например, жареную свинину с перцем чили. Хорошо, что они используют маленькую миску, все же, все знают, что в ресторанах паровых блюд все подают именно так, но главное - в этой миске всего несколько кусочков мяса! Что еще более удивительно, такое блюдо продается за 15 юаней! С остальными блюдами ситуация практически такая же. Конечно, хотя ресторан получает большую прибыль за счет этого, это не привлекает клиентов и является слишком дорогим. Забудьте о постоянных клиентах!" "Как сейчас: очевидно, пик обеденного времени, но в этом ресторане очень мало посетителей, что уже о чем-то

говорит. "Поэтому в этом аспекте я предлагаю слегка снизить цену или увеличить вес каждой порции." "Ты закончила? Только эти два пункта?" – Цао Синъю, терпеливо выслушав слова Лиу Тин, кивнул и спокойно сказал: "Менеджер Лиу, я считаю, вы все же слишком консервативны." "А?" – Лиу Тин широко раскрыла глаза, полагая, что она полностью следовала принципам работы предыдущего интернет-кафе "Цинъюань": повышать уровень обслуживания сотрудников, снижать цены или увеличивать порции и т.д. Так где же консерватизм? Если бы не ее предыдущий опыт работы в интернет-кафе "Цинъюань", Лиу Тин даже не подумала бы об этих двух моментах, потому что в ресторанах паровых блюд, как правило, все именно так, а обслуживание практически отсутствует. Просто найти место и взять таз, не говоря уже о порциях – все маленькие миски, и не из дешевых, особенно в этом ресторане паровых блюд, цены даже выше рыночных. Изначально Лиу Тин была уверена, что рассмотрела эти два момента, но не ожидала, что Цао Синъю так спокойно скажет, что она "слишком консервативна". Какое же у господина Цао уникальное мнение и какие меры он предпримет на этот раз...? – Лиу Тин немедленно отбросила свою самодовольную уверенность и стала внимательно слушать. "Да, не только слишком консервативно, но и недостаточно тщательно," – Цао Синъю кивнул и спокойно продолжил: "Те два пункта, которые ты упомянула, действительно важны для нас и требуют улучшения. Прежде всего, обслуживание верно, но не только то, что ты сказала: нужно повысить уровень обслуживания сотрудников в целом, а нужно создать набор стандартов обслуживания для модели паровых блюд. С момента входа клиентов в ресторан, должны быть официанты, которые постоянно следят за динамикой клиентов, должны быть в состоянии оперативно реагировать на их потребности и заставить их почувствовать нашу искренность и желание по отношению к клиентам на протяжении всего процесса: от входа, обслуживания блюд, подачи, убирания столов до момента, когда они покидают наш ресторан! В то же время, для выполнения этого требования нам также нужно увеличить количество официантов в ресторане паровых блюд!" "Другое – это снижение цены на блюда. Посмотрите на такую маленькую миску, кроме нескольких кусочков мяса, в ней только перец чили, а продают ее за 15. Неужели вы считаете, что небольшое снижение цены достаточно? Нужно либо существенное снижение цены, либо прежняя цена, но при этом значительно увеличить вес порции!" "А еще эта пекинская капуста – такая маленькая миска, я считаю, что ее себестоимость меньше 1 юаня, а продают ее за 8? Разве это не обман! Поэтому, такие овощи можно просто добавить в подарок, если купишь два мясных блюда – получишь овощ бесплатно!" "Существенное снижение цены или значительное увеличение размера порции, продажа мясных блюд и бесплатная капуста – это...? Опять инвестиции без оглядки на затраты...? Выслушав слова Цао Синъю, Лиу Тин невольно сглотнула. Теперь она понимала, что имел в виду Цао Синъю: по сравнению с тем, что он сказал, то, что она сказала, действительно было немного консервативно. Но в таком случае прибыль значительно снизится, особенно на овощах. Хотя я никогда не занималась ресторанным бизнесом, но, должно быть, прибыльность от них самая большая... Лиу Тин, хотя и согласна в целом, но сердце ее все же немного тяготило. "Также," – Цао Синъю постучал по столу и сказал: "Посмотрите на этот деревянный обеденный стол, он выглядит дешевым с первого взгляда, слишком низкого класса, и на нем следы от сигарет, что создает у гостя негативное первое впечатление. А еще жир на полу, его явно не убирали уже давно, санитария и уборка оставляют желать лучшего. Эта атмосфера, на мой взгляд, напоминает студенческую столовую." "А еще вкус овощей – вы считаете, что он вкусный? Вам нравится?" "В любом случае, мне не нравится!" "А ведь главное в ресторане – это блюда. Если вы не можете сделать их хорошо, как вы привлечете клиентов?" "Подводя итог, как такой магазин может удовлетворить клиентов? И где здесь обслуживание?" "Как мой магазин может быть нормально модернизирован?" Все остальное понятно, Лиу Тин все поняла, но, услышав последнюю фразу, она опешила: "А? Какая модернизация?" "Да ничего, не обращай внимания," – Цао Синъю махнул рукой, понимая, что слишком разволновался, говоря, он быстро сменил тему: "Короче говоря, реформа, нужно все кардинально изменить! Не жалеть средств!" "Запомни все тщательно. Во-первых, увеличить

штат официантов в ресторане и создать набор стандартов обслуживания!" "Во-вторых, я немедленно закажу ремонт всего ресторана, куплю партию высококачественных столов и стульев из массива дерева и заменю ими существующие столы и стулья в ресторане!" "В-третьих, добавить на стены ресторана некоторые декоративные картины и картинки с едой. Они должны быть высококачественными, красивыми и вкусными, такими, которые могут повысить аппетит клиентов!" "В-четвертых, снизить цены и провести акцию "Купи два мясных блюда, получи овощ бесплатно"! И сделать это особенностью нашего ресторана паровых блюд!" "В-пятых, установить строгие стандарты санитарии для всего ресторана! Для клиентов санитарная обстановка напрямую влияет на аппетит, и это необходимо строго контролировать! Никаких захудалых столовых!" "В-шестых, уволить всех поваров из существующего ресторана. Пока идет ремонт, найдите мне лучшего шеф-повара по приготовлению паровых блюд в Саньше. Главное, чтобы блюда были вкусными, зарплата - не проблема! Я хочу, чтобы качество и вкус наших паровых блюд были лучшими в городе!" "В-седьмых...." "... Лиу Тин достала небольшой блокнот и быстро записывала. Чем больше она записывала, тем больше поражалась... Что это...? Как может быть такой ресторан паровых блюд? Хотя Лиу Тин была готова к этому, размах господина Цао все равно превзошел ее воображение и ожидания... Хорошо. Как и ожидалось от господина Цао, которого я знаю. По сравнению с мерами господина Цао, она только что упомянула два пункта, что действительно слишком консервативно...

<http://tl.rulate.ru/book/110384/4141960>