

рецептура успеха

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

**«Как в несколько раз увеличить оборот  
вашего ресторана и процент постоянных гостей  
без увеличения рекламного бюджета  
или — ресторанный консалтинг»**

[www.gosteff.com](http://www.gosteff.com)



## Введение

Три года назад два бизнесмена открыли рестораны, каждый в своем городе. Было много общего у этих двух бизнесменов. Оба имели хороший стартовый капитал, их заведения располагались в удачном месте, им обоим удалось заполучить к себе хорошего шеф-повара, и, конечно, иметь свой ресторан — было мечтой их жизни.

Сегодня у них по-прежнему много сходства. Оба с утра до вечера заняты ведением своего дела. Оба полны энергии. Оба мечтают передать свой бизнес подрастающим сыновьям.

Но есть и отличие.

Первый — владелец единственного небольшого ресторана. Второй — хозяин целой сети ресторанных заведений.

Что привело к такому различию?

Вы когда-нибудь задумывались, как мы сейчас, почему случаются подобные вещи? Только ли в силу врожденной сообразительности, таланту или стечению обстоятельств? Только ли, потому что один стремится к успеху, а другой нет?

Различие кроется в том, **какими** знаниями мы обладаем и **как** мы эти знания используем!

И только поэтому мы пишем вам о нашей компании ресторанный консалтинга **Gosteff**.

**Потому что её главная цель —**

**«дать своим клиентам знания, ...ценные знания,**

**которые они смогут использовать в своём бизнесе».**

## Мы готовы прямо сейчас поделиться с вами рецептами ресторанного бизнеса.

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

### «Использование майонеза в Высокой кухне недопустимо»

Если вы хотите, чтобы ваш ресторан процветал, откажитесь от использования типовых решений и мифа, что огромный рекламный бюджет — спасение вашего бизнеса.

Мы вместе разработаем позиционирование и оригинальную концепцию вашего заведения, которые лягут в основу **уникального** торгового предложения (УТП).

Вспомните, какой бомбой стало открытие лондонского ресторана, где ужин проходил в кромешной темноте, а официантами были слепые.

Может вы скажете, что ваше УТП — доставка пиццы за полчаса? Да об этом твердит реклама каждой пиццерии! А вот добавьте: «Вы получите свою пиццу бесплатно, если мы опоздаем хотя бы на минуту!», — и ваши продажи взлетят в несколько раз!

При этом ваша реклама может выходить **в 10 раз реже**, чем реклама конкурентов.

Индивидуальность концепции будет отличать и выделять вас на рынке. И чем эффективнее предложение, тем дольше послевкусие от посещения вашего ресторана.

*Люди захотят к вам вернуться, потому что вы подарили им причину, а не потому, что им внушила это реклама.*

# Gosteff

ресторанный консалтинг

## «Аппетит приходит во время еды»

Надеемся, что это не про ваших гостей. Ваши говорят так: «Стоит мне только вспомнить этот ресторан, как у меня разыгрывается аппетит...».

Ваш ресторан может отличаться бесподобным интерьером, вышколенным персоналом, отличной живой музыкой...

Но если, эти преимущества не подкреплены великолепным меню, весь блестящий антураж лопнет, как мыльный пузырь.

Перефразируя известное латинское изречение, скажем: **«истина — в еде!»**. Меню — ваш главный инструмент продаж. Говорят ли ваши гости своим друзьям: «Когда мне хочется рыбы, я иду только в ...» или «У моей жены появилась «соперница» или... А вы уверены, что посетители вообще вспоминают о ваших блюдах?

Тут столько важных нюансов... Как и знание такого парадокса, что даже самый именитый шеф-повар не сможет обеспечить успех заведению, если меню будет оторвано от концепции ресторана.

Мы вместе с вами продумаем содержание меню — блюдо за блюдом. Отделяя зерна от плевел, мы получим именно то, что будет выражать вашу концепцию. Начиная от фирменного блюда, заканчивая конфетами на гардеробной стойке.

Вы удивитесь, когда увидите, насколько возросла популярность самого дорогого супа в вашем меню, хотя вы просто напросто сменили название с «Консоме из телячьих хвостов» на «Консоме из телячьих хвостов, которое подавалось на ужине в честь коронации Елизаветы II». Если, конечно, ваш ресторан носит название «Буржуй». Почувствовали **связь** концепции и меню? Мелочи, мелочи... А в результате?

*В результате — у посетителей текут слюнки,  
а к вам текут гости.*

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

## «Какая гадость, эта Ваша заливная рыба!»

Нужно уметь видеть своих гостей, понимать их вкусовые предпочтения. Вам потребуются особые знания и опыт, чтобы процесс взятия заказа из конспектирования слов посетителя превратился в общение. Когда гость будет видеть вашу заинтересованность и желание предложить ему самое лучшее блюдо.

К великой печали французских гурманов, число людей, нелюбящих лук, достаточно велико. И если ваш гость отказывается от фирменного блюда дня — лукового супа, но при этом заказывает сырный пирог с шалотом — есть повод задуматься. Возможно, он очень любит сыр, но не знает, что шалот — это лук.

**В ваших руках:** уйдет посетитель разочарованным или восхищенным великолепным сырным фондю.., где много сыра и ни грамма лука.

- *КАК ненавязчиво узнать о вкусовых предпочтениях гостей,*
- *КАК лучше всего задавать такие вопросы,*
- *КАК тактично скорректировать заказ посетителя,*
- *КАК удовлетворить ожидания гостей — этому мы научим ваш персонал.*

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

## «Леди и джентльмены! Вас обслуживают леди и джентльмены!»

Давайте вспомним древний рецепт: берём бочку мёда — шикарный интерьер, шеф-повара мирового класса, и кладём туда ложку дёгтя — ужасное качество сервиса. Знакомая ситуация? Как улыбка Джулии Робертс обеспечивает кассовость фильму, так и улыбки, искренние улыбки, официантов могут приносить прибыль ресторану.

А ведь научить правильно обслуживать гостей стоит намного меньше, чем сделать дорогой ремонт или нанять супер-шефа.

В оscarоносном фильме «Жизнь прекрасна» есть великолепный диалог между метрдотелем и официантом:

— Отдавать поклоны я умею, практиковался не раз, — говорит Гвидо (официант) и начинает наклоняться. — Наклоняешься под углом 45°, как бутылка с шампанским, что на столе. При желании можно наклониться ещё ниже: 80°, 90°... вот уже и 180°, — и Гвидо буквально складывается пополам.

— Вспомни подсолнухи, — останавливает его метрдотель. — Они наклоняются к солнцу, но если цветы согнуться слишком сильно, то они погибнут. Ты обслуживаешь, но ты не слуга! Обслуживать — быть полезным — это величайшее искусство, которому надо учиться. Бог служит людям, но он не слуга людей.

### Вы научитесь с нами

- как **конкретно в вашем ресторане** нужно строить общение с гостями,
- какие группы гостей бывают,
- что нужно делать управляющему для создания позитивного микроклимата в коллективе и КАК достичь такого сервиса, чтобы ваши гости уходили с желанием вернуться снова и снова.

### Ради этого

Мы учились в Швейцарской школе гостиничного и ресторанного менеджмента, участвовали в международных мастер-классах, накапливали лучший зарубежный опыт и постигали реалии ресторанного бизнеса в России.

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

**«Если гостю приходится  
что-нибудь просить —  
на хозяина ложится клеймо  
позора»**

В словах выдающегося французского кулинара и ресторатора Жана Бриллат-Саварина много правды. Не зря на ужин к нему выстраивалась очередь из знаменитостей.

*Общее впечатление от посещения ресторана складывается из различных эмоциональных оттенков. Мелочей в нашем бизнесе не бывает. Мы поможем вам научиться видеть, с каким настроением уходит посетитель, расскажем, как установить обратную связь. Чтобы, когда вы почувствуете, что ваш гость остался недоволен, вы смогли переломить ситуацию.*

## «А вы совершаете эти ошибки, пытаясь увеличить число своих гостей?»

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

Вы заиклены только на одном: увеличить число гостей, число новых гостей. Печально, но это факт: почти 90% инвестиций рестораторы тратят на привлечение новых посетителей. А ведь есть и другая статистика — увеличение частоты визитов постоянных гостей обходится **в 7—10 раз дешевле**, чем привлечение новых.

И кризис сразу выявил эту ошибку: те заведения, которые ориентировались на частоту повторных посещений, почти не потеряли в своих показателях прибыли.

Настало время задать вопрос: **сколько** гостей возвращаются? **Что** нужно, чтобы они приходили не раз в месяц, а раз в неделю? **Можно** ли сделать так, чтобы они привели друзей? **Как** сделать, чтобы они отмечали здесь свои праздники?

Мы разработаем для вашего заведения эффективные маркетинговые ходы и программы лояльности, которые моментально отразятся на количестве посещений. Что вы думаете об акции «третий лишний, он не платит»? После чего вам **важно** узнать, как распределить поток постоянных гостей, чтобы в пятницу или в субботу из-за нехватки мест им не пришлось искать другой ресторан.

Конечно, необходимо задуматься **о привлечении новых гостей в «проблемные дни» и «часы»**. Однако, если после двух лет работы ваша постоянная аудитория посетителей не составляет 70%, можно говорить о том,

- что ваша концепция ресторана изначально ошибочна;
- вы не оправдываете ожидания своих гостей;
- не работает эффект «сарафанного радио».

Мы уверены, что всё это можно решить. Профессиональный аудит экспертов позволит выявить слабые места, а необходимые мероприятия выведут заведение на новый уровень. Мы заставляем наших клиентов думать и действовать.

**Думать созидательно. Действовать неординарно.**

**И обходиться небольшими финансовыми вложениями.**



## «Как увеличить средний чек»

Очень часто рестораторы сталкиваются с проблемой: недополучение прибыли за счёт невысокого среднего чека. Некоторые используют прямую тактику увеличения расценок меню: средний чек значительно вырастает, а число гостей резко снижается, и что самое печальное — вымываются постоянные посетители.

Мы научим вас, как **повысить средний чек** и при этом **сохранить количество гостей**. Наша практика показывает, что оптимальный показатель увеличения чека — 5—7%. **Заметьте**, для этого мы используем специальные маркетинговые программы, как внутренний мерчандайзинг, оставляя уровень цен меню неизменным.

### Хотите узнать, как бесплатно обеспечить ваш ресторан 8 новыми автомобилями?

Ваш ресторан имеет 150 чеков в день, а средняя стоимость чека = 30\$.

Увеличение среднего чека на 7% в денежном выражении составит 2,1\$.

Если себестоимость каждого блюда составляет 30% от стоимости, то прибыль от каждого чека составит 1,4\$.

А годовая прибыль: 150 чеков x 1,4\$ x 365 дней = 76 650\$

*Вы же не сумасшедший, чтобы отказываться от 76 650\$ или от 8 новых машин?*

Тогда звоните по телефону +7 (495) 762-78-95



## «Как достичь 100% сервиса»

Высококласный уровень сервиса складывается из многих составляющих:

### **Атмосфера ресторана**

Первое, что оценивают клиенты, попадая в ваш ресторан, — его ауру. Встречают ли гостей или им предоставлена полная свобода передвижения (и в таких случаях, как правило, в сторону выхода)? Умеете ли вы проявлять заботу, но не быть надоедливым? Продуманы ли варианты посадки гостей: есть ли тихие зоны, столики на большие компании, места для некурящих? Оправдывает ли интерьер ожидание гостей? У вас играет радио или специально подобранная тематическая музыка?

Мы с пристрастием судебных приставов проведём экспертизу вашего заведения. Вы будете удивлены, как маленькие вещи меняют картину в целом.

### **Скорость обслуживания**

Сытый голодного не разумеет. Поэтому спешите накормить своего гостя. Скорость обслуживания во многом зависит от эффективности работы внутренних процессов заведения. Неправильно организованная производственная структура будет тормозить процесс обслуживания, а часы пик превратят работу персонала в настоящую панику.

Наши специалисты знают небольшие хитрости, которые помогут даже маленькому ресторану справляться с наплывом большого количества гостей. А большому заведению эффективно использовать каждый сантиметр пространства и обходиться минимальным количеством обслуживающего персонала.

### **Компетентность персонала**

Знают ли ваши официанты ингредиенты каждого блюда, процесс приготовления. Смогут ли они помочь с выбором гостю, страдающему аллергией или предъявляющему специфические требования? Достаточно ли они компетентны, чтобы давать

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

советы, как Филипп Филиппович: «Доктор Борменталь, умоляю вас, оставьте икру в покое. И если хотите послушаться доброго совета: налейте не английской, а обыкновенной русской водки».

Наша программа тренингов начинается с **индивидуального тестирования**, по результатам которого составляется **индивидуальная программа занятий**. Мы ставим задачу обеспечить не просто базовый уровень знаний, а достичь того стандарт сервиса, который будет выгодно отличать вас от конкурентов.

### **Стандарты гигиены**

Чистота приборов и посуды, внешний вид официантов, состояние салфеток — очень важный аспект. Как происходит разделение труда: не выполняет ли персонал одновременно обязанности по уборке и сервировке стола? Какое посудомоечное оборудование вы используете? Как осуществляется контроль за чистотой подсобных помещений? Знаете ли вы, как уникальная униформа или именные средства гигиены в туалетной комнате могут повысить лояльность ваших посетителей?

*Выполняя эти основные требования, вы используете только 50% своего потенциала.*

Что требуется, чтобы достичь остальные 50%, вы узнаете от наших консультантов — +7 (495) 762-78-95.

## «4 эффективных способа сделать вашу прибыль реальнее»

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

- 1.** Многие рестораторы строят свои планы, начиная с мысли о том, вина урожая какого года будут в их погребе. Нужно концентрироваться на главных целях.
- 2.** Намного проще выписать чек на рекламу и думать, что это решит все проблемы. Что многие и делают. Современная реклама больше работает на удовлетворение своего эго, чем на повышение ваших продаж. Прекрасный пример для подражания показывает компания Starbucks. Она тратит значительные суммы денег на тренинги, а не на рекламу. Starbucks показывает потрясающие примеры работы с меню и демонстрирует, как успешно проводить мероприятия по внутреннему мерчандайзингу. И в результате — это самая быстрорастущая сеть за всю историю ресторанного бизнеса.
- 3.** Связи с общественностью — сильнейший инструмент продвижения вашего бренда. Правильно спланированный PR и паблисити в сфере event-мероприятий обеспечат вам эффект, который не достигнет никакая реклама.
- 4.** Как часто вы применяете в своей работе бонусные акции, мероприятия по повышению лояльности клиентов, используете сферу Интернета для расширения своей аудитории и установления обратной связи, реализуете программы сотрудничества с местными поставщиками HoReCa, приглашаете независимых консультантов для проведения аудита деятельности предприятия? Какой процент отчислений от прибыли идет на инвестицию и продвижение вашего бизнеса?

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

## «Как подсластить кризис»

Многие рестораны встретили новогоднюю ночь закрытыми дверями. Праздник не удался...

Вы думаете, что из-за кризиса люди перестали хотеть есть? Мужчины перестали назначать романтические свидания? А женщины сменили коктейльные платья на рабочую униформу?

Конечно, нет! Слава Богу, вы не теряете благоразумия и способны даже в трудной ситуации мыслить логически. Поэтому мы уверены — вы, как никто другой, понимаете, что именно сейчас важно не допустить ошибок, именно сейчас время действовать обдуманно, проявить остроту ума и неординарность маркетингового мышления. И хорошо, когда рядом будет рассудительный наставник, кто-то, кто сможет поделиться силой своих знаний и мудростью своего опыта.

***P.S. Мы надеемся, что те «специи», о которых мы рассказали, разбудили ваш аппетит и жажду знаний. Добро пожаловать в Gosteff за уникальной информацией и эффективными методами развития вашего бизнеса. Потребуйте продолжения банкета!***

**+7 (495) 762-78-95.**

рецептура успеха

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

*Уважаемые господа!*

*Мы составили для вас меню из самых полезных  
и аппетитных блюд.*

*Что бы вы не выбрали — это всегда  
лакомый кусочек.*

[www.gosteff.com](http://www.gosteff.com)

# Основное блюдо

базовый пакет консалтинга

Стоимость: 23 000 рублей / Калорийность: 3 дня

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

- 1. «Кухня Процесса»** / Анализ деятельности ресторана.
- 2. «Мозги с горошком»** / Резюме и рекомендации по улучшению управления рестораном и его деятельности. А главное, новые идеи по ведению бизнеса и помощь в создании незабываемой атмосферы в вашем ресторане.
- 3. «Black Russian»** / Антикризисная программа. Расскажем о всех шагах поэтапного преодоления негативных последствий экономического кризиса.
- 4. «Как по Маслу»** / Семинар «Первоклассный ресторан, или Как сделать, чтобы гость вернулся к вам снова». Семинар предназначен для управляющего, менеджеров ресторана и шеф-повара. Вы узнаете секреты работы успешных ресторанов, способы превращения визита гостей к вам в незабываемое событие.

## Краткая программа семинара:

1. Локальный маркетинг ресторана, или Как сделать вашего гостя постоянным.
2. Месторасположение: оценка потенциальных возможностей вашего заведения исходя из территориальных особенностей.
3. Еда и напитки: составление эффективного и интересного меню. Обзор модных тенденций кухни.
4. Обслуживание: шаги безупречного сервиса. Мотивация и обучение персонала.
5. Важные детали, или Как выделиться среди конкурентов.
6. Промоушн в ресторане: как сделать, чтобы о вас заговорили.

- 5. «Как Сыр в Масле»** / Бесплатные дистанционные консультации в течении 3 месяцев.

# Фруктовый десерт

дополнительные услуги к базовому пакету консалтинга

Стоимость: 36 000 рублей / Калорийность: 3 дня

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

**6. «Кушать Подано» /** Семинар «100% сервиса» — теоретический курс, который позволит вам достичь безупречного сервиса. Семинар делится на две части.

**Первая проводится для управляющего, в её программу входит:**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Профессиональная оценка ваших сотрудников.     | 3. «Азбука сервиса» — как ею пользоваться.                         |
| 2. Проведение теоретических занятий с персоналом. | 4. Создание положительного микроклимата в работе вашего персонала. |

**Первая проводится для управляющего, в её программу входит:**

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. Встречи и проводы гостей.     | 5. Контакт с вашим гостем.                   |
| 2. Шаги безупречного сервиса.    | 6. Типы гостей.                              |
| 3. Решение конфликтных ситуаций. | 7. Как понять, что хочет получить ваш гость. |
| 4. Обратная связь.               |  |

**7. «В Своей Тарелке» /** Ролевые занятия: воплощаем теорию в жизнь.

**8. «Физиология вкуса» /** «Азбука сервиса» — энциклопедическое пособие, где в увлекательной форме подробно описаны все виды сервиса. На основе международной практики мы расскажем, какие виды сервировки бывают и как правильно накрывать стол, какая посуда требуется для подачи особых блюд. Вы узнаете об этикете обслуживания, о том как сервировать вино, какие блюда бывают — их состав и способ приготовления. Новички и профессионалы найдут для себя очень много полезной информации, которая позволит обеспечить первоклассное обслуживание гостей на официальных приемах, в ресторанах, барах, кафе и выездных пикниках.

**9. «Официальная часть банкета» /** Полный пакет образцов документов, необходимых в работе любого ресторатора.

# Сливочный десерт

дополнительные услуги к базовому пакету консалтинга

Стоимость: 46 000 рублей / Калорийность: 4 дня

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

**6. «Кушать Подано» /** Семинар «100% сервиса» — теоретический курс, который позволит вам достичь безупречного сервиса. Семинар делится на две части.

**Первая проводится для управляющего, в её программу входит:**

1. Профессиональная оценка ваших сотрудников.
2. Проведение теоретических занятий с персоналом.
3. «Азбука сервиса» — как ею пользоваться.
4. Создание положительного микроклимата в работе вашего персонала.

**Первая проводится для управляющего, в её программу входит:**

1. Встреча и проводы гостей.
2. Шаги безупречного сервиса.
3. Решение конфликтных ситуаций.
4. Обратная связь.
5. Контакт с вашим гостем.
6. Типы гостей.
7. Как понять, что хочет получить ваш гость.

**7. «В Своей Тарелке» /** Ролевые занятия: воплощаем теорию в жизнь.

**8. «АРТиШоки» /** Дистанционная консультация дизайнера.

**9. «Бизнес-ланч» /** Дистанционная консультация финансиста.

**10. «Физиология вкуса» /** «Азбука сервиса» — энциклопедическое пособие, где в увлекательной форме подробно описаны все виды сервиса. На основе международной практики мы расскажем, какие виды сервировки бывают и как правильно накрывать стол, какая посуда требуется для подачи особых блюд. Вы узнаете об этикете обслуживания, о том как сервировать вино, какие блюда бывают — их состав и способ приготовления. Новички и профессионалы найдут для себя очень много полезной информации, которая позволит обеспечить первоклассное обслуживание гостей на официальных приемах, в ресторанах, барах, кафе и выездных пикниках.

**11. «Официальная часть банкета» /** Полный пакет образцов документов, необходимых в работе любого ресторатора.

*рецептура успеха*

**Gosteff**  
ресторанный консалтинг

*Мы всегда рады вашим электронным письмам по адресу  
[info@gosteff.com](mailto:info@gosteff.com)*

*и звонкам по телефону +7 (495) 762-78-95*

*Ваш консультант,  
Николай Шестухин*

[www.gosteff.com](http://www.gosteff.com)