

## Как выстроить систему контроля в ресторане, чтобы гость захотел вернуться вновь?

**Steady Control** – программа по операционному управлению, объединившая в себе методологический подход и технологии, которые позволяют добиться высочайшего качества обслуживания клиентов и улучшить экономические параметры ресторана. Система **Steady Control** ежедневно анализирует работу сотрудников ресторана, общение с гостями, процесс сборки сэндвича, общую дисциплину и внешний вид персонала, кассовую дисциплину. Система сообщает менеджерам о нарушениях и даёт инструменты для их быстрого исправления.

Первыми локациями, где запустился проект стали 6 ресторанов Subway франчайзи Ивана Гончарова и Меружана Осепяна. Уже на протяжении года система работает в этих локациях, где соблюдение всех процессов, контролируемых системой, на сегодняшний день, уже на уровне 100%. Это улучшило как качество работы с гостями, так и экономические показатели заведений.



Сегодня система также запускается в других ресторанах сети Subway в Санкт-Петербурге, Краснодаре, Надыме, Иркутске, Астрахани.

Мы взяли небольшое интервью у Меружана Осепяна, который не побоялся рискнуть и запустить **Steady Control** одним из первых.

**- Меружан, почему вообще решили интегрировать систему, как не испугались стать первопроходцем?**

Пожалуй, самое главное то, что изначально мы поверили в нее сами. С первого дня работы наших ресторанов мы всегда совершенствовали все направления коммуникации с персо-

налом, поскольку считаем это одним из ключевых факторов успешного развития нашей сети. Когда нам показали презентацию работы **Steady Control**, мы незамедлительно согласились на тест, так как понимали, что сможем выжать максимум из этого инструмента, и, либо взять его на вооружение, либо отказаться. Мы с Иваном всегда были убеждены, что статистика работает, условно, если, десятерым предложить кукиш, то его купят гораздо больше людей, чем если предложить его двоим.

**- Расскажите, как до этого у вас был выстроен контроль по работе персонала и обслуживанию гостей?**

Всегда был только личный контроль при посещении ресторана, регулярная работа управляющего, тайный покупатель, отзывы в интернете, а также отзывы знакомых. Однако, по результатам длительного тестового использования мы увидели, что все наши методы контроля работы персонала сильно уступают предложенному. А ведь мы, будучи вовлеченными в бизнес и непосредственно в операционную деятельность, регулярно находимся на местах, активно используем систему видеонаблюдения и массу других инструментов.

**- Как оцениваете изменения организации работы после внедрения **Steady Control**?**

Изменения только позитивные, мы получили прирост по показателям допов, разливных напитков и десертов. Кроме того, увеличилось количество положительных отзывов, а главное увеличилось количество чеков, наши гости стали возвращаться к нам чаще.

**- Что по-вашему важно для успешного внедрения данной системы?**

Мне кажется, что самое важное по-настоящему поверить в это самому, заставить полюбить систему всему персоналу. Мотивация, конкуренция и доля азарта. Стоит заметить, что, какая бы хорошая система контроля не была, но без правильного внедрения и сопровождения в работе она не будет эффективна. Мы донесли до ребят, что ничего нового мы делать не просим, но, если добросовестно выполнять все элементы своей работы, то можно дополнительно заработать, так как мы построили существенную систему мотивации на базе **Steady Control**.

Продолжение: [на стр.12](#)

## - Насколько довольны работой системы в целом?

Конечно же нет предела совершенству. Технически все работает идеально, есть незначительные ошибки операторов, но динамика для нас положительная. Грамотно составленные критические точки проверок, их регулярность и непредсказуемость позволяет сохранять концентрацию каждого сотрудника в течении всего рабочего дня во всех областях, пожалуй, это ключевые моменты работы Steady Control. Сегодня Steady Control – неотъемлемая часть всех наших ресторанов. Мы регулярно делаем срез по всем критериям работы и видим серьезный прогресс, который легко конвертируется в дополнительный доход, а самое главное дает нам много лояльных постоянных клиентов.

## Как привлечь молодежь на работу в рестораны Subway?



## Компания Сабвэй Россия стала приглашенным партнером фестиваля для студентов петербургских Вузов «Welcome to Saint-P»

19 сентября 2020 года представители Сабвэй Россия приняли участие в церемонии открытия ежегодного студенческого фестиваля «Welcome to Saint-P». Фестиваль проходил в Санкт-Петербурге, на площадке комплекса «Никольские ряды».

Основная миссия мероприятия – показать не только культурные места и достопримечательности Санкт-Петербурга, но и весомый потенциал карьерных возможностей города. В фестивале приняли участие студенты из 43 вузов Петербурга.

Более 90% наших ресторанов в Санкт-Петербурге нуждаются в сотрудниках и подобные мероприятия – это отличная площадка для выстраивания коммуникации с нужной нам аудиторией. Познакомить первокурсников с сетью ресторанов Subway, пригласить их посетить наши рестораны и, возможно, привлечь их на работу в нашу сеть – были для нас основными задачами на фестивале. В рамках некоммерческого партнерства представители Сабвэй Россия участвовали с небольшим стендом, где был установлен ролл-ап, также раздавались флаеры (2500 шт.) с рекламой нашего приложения и приглашение на работу со ссылкой на сайт [rabotavsubway.ru](http://rabotavsubway.ru). Кроме того,

на месяц в холлах десяти общежитий были размещены плакаты о работе в Subway. Помимо этого, организаторы разместили в своих соц. сетях вакансии в наших петербургских ресторанах, поставили логотип на все баннеры мероприятия, а также разместили анонсирующий пост о том, что Subway будет участвовать на фестивале. Взамен мы предоставили организаторам 16 сертификатов на сэндвич 30 см на открытие фестиваля. Гостям фестиваля представители компании рассказывали о бренде Subway, знакомили с новым приложением, раздавали информационные листовки о работе в ресторанах сети. Для увеличения интереса к нашему стенду была организована раздача кукисов (100 шт.) за подписку на наши социальные сети.





[vk.com/subwayrussia](https://vk.com/subwayrussia)  
[facebook.com/subwayrussiaofficial](https://facebook.com/subwayrussiaofficial)  
[instagram.com/subwayrussia\\_official](https://instagram.com/subwayrussia_official)  
[youtube.com/Subway Russia](https://youtube.com/SubwayRussia)