



I 5 INGREDIENTI CHIAVE DEL RESTAURANT MANAGEMENT





Per avere un locale di successo sono necessarie un insieme di competenze di tipo manageriale. Sintetizzare in maniera completa e in un solo articolo tutti gli aspetti che determinano un locale di successo risulta difficile. Abbiamo quindi tracciato una breve lista **composta da 5 punti** che tratta in modo veloce alcuni degli aspetti più importanti. Questi sono i punti che, in base alla nostra esperienza, hanno fatto maggiormente la differenza all'interno di un locale.



1

Attenzione maniacale verso il cliente

Far vivere un'esperienza piacevole al cliente deve essere considerata da tutto lo staff come la **priorità numero uno**, perché, di fatto, lo è. Se il cliente vive una bella esperienza nel tuo locale **tornerà altre volte e parlerà bene** di te, al contrario, invece, perderai un cliente e, se per caso questi vive un'esperienza particolarmente spiacevole, parlerà male di te con amici e parenti oppure, ancora peggio, lascerà una **recensione negativa su google, tripadvisor o su facebook**. Appena il cliente entra nel locale, assicuratevi che sia **accolto da una persona incaricata**, in modo che non stia fermo sull'uscio in attesa che qualcuno si accorga di lui e lo faccia accomodare. E' necessario che lo **staff di sala sia sensibile e attento** ai segnali di potenziale disagio, quali, ad esempio, clienti che si coprono perché fa freddo o, al contrario, si svestono perché fa troppo caldo. Se una posata cade, assicuratevi di sostituirla velocemente, senza che il cliente lo richieda. A volte **una piccola attenzione può fare una enorme differenza** nell'esperienza vissuta dal cliente.

2

Avere un controllo di gestione dettagliato e ridurre i costi

Il bilancio che viene fatto con **il commercialista serve solamente per pagare le tasse**. Ciò che ti permette di capire come sta andando il tuo ristorante (e come andrà in futuro) sono altri numeri. Devi attuare un controllo minuzioso di tutti gli aspetti numerici della tua attività, devi conoscere perfettamente **i margini di guadagno** che hai su ogni piatto, devi sapere esattamente in che modo i soldi entrano e in che modo escono. Devi tenere sotto **controllo tutti i costi e cercare, dove possibile di ridurli**. Devi infine sapere anche sullo **staff di sala, chi è un abile venditore** e chi invece non sta ottenendo grandi risultati, in modo da poter rimediare e spiegare a eventuali collaboratori poco esperti, come possono rivelarsi più efficienti. **Grazie al monitoraggio di indici statistici tu potrai sapere tutto sulla tua attività**, anche senza dover per forza passare ore a controllare in prima persona ogni aspetto della tua attività.

3

Aumentare i clienti con Marketing e Pubblicità

Se pensi che ancora oggi sia sufficiente un buon servizio, un buon prodotto e un locale in buona posizione, sappi che sei fuori strada. Oggi è **indispensabile anche saper comunicare nel modo giusto**, sfruttando i nuovi canali di comunicazione (e non più la vecchia pubblicità sui quotidiani, che generalmente garantiscono scarsi risultati). Esiste una proporzione diretta tra il numero di persone che sa che il tuo locale esiste e il numero di persone che vengono effettivamente da te. Se fai conoscere cosa fai e cosa proponi a un numero maggiore di persone, allora **riuscirai ad avere un numero maggiore di clienti**. Oltre a questo grazie al marketing potrai anche attuare un **sistema di acquisizione e fidelizzazione di clienti** che, se applicato nel modo giusto, ti permetterà di riempire il tuo ristorante, non solo nel weekend, ma anche durante la settimana.

4

Avere più tempo libero e meno stress

Apri il locale, chiudi il locale, controlla lo staff di sala, fai la spesa, vai in cassa, controlla le spese, controlla il magazzino, definisci il menù, etc... **Tu sei il titolare della tua attività e non devi essere il tuttofare.** Se ti concentri solamente sugli aspetti operativi del tuo locale, finisce che non riesci ad occuparti degli aspetti strategici che maggiormente contano. Il tempo è il bene più grande a tua disposizione. Come se non bastasse dover controllare che nessuno commetta errori e dover gestire ogni aspetto dell'attività comporta un **dispendio di energie davvero elevato, con conseguente stress.** Per uscire da questo meccanismo devi attuare nel tuo locale un **sistema di delega efficace.** Devi scrivere un organigramma e stabilire in modo chiaro ruoli e mansioni di ogni collaboratore. infine, come anticipato in precedenza, **stabilire degli indici statistici** che ti consentano di capire in modo chiaro l'andamento della tua attività.

5

Formazione e aggiornamento continuo

Gli imprenditori del settore ristorazione che hanno maggiore successo, sono quelli che hanno capito che è **necessario rinnovare continuamente il proprio bagaglio di conoscenza** in modo da poter stare al passo con il mercato e con il nuovo contesto economico e competitivo. Questo è il motivo per cui nasce OSM Restaurant, divisione della società di consulenza Open Source Management specializzata nel settore ristorazione e ospitalità.

OSM Restaurant è il **frutto dell'esperienza diretta nella gestione dei locali** dei migliori professionisti della ristorazione, **unita a metodologie di management** che negli anni si sono dimostrate efficaci in ogni azienda in cui sono state applicate. **Offriamo risultati concreti e misurabili.** Ogni nostro intervento è finalizzato a ottenere un miglioramento tangibile e misurabile delle performance del tuo locale, tanto che **oltre l'80% dei nostri clienti registra aumenti di fatturato** già dopo pochi mesi dal primo intervento di consulenza o formazione.

PERCHE' SCEGLIERCI



A differenza di numerosi altri operatori del settore, che fanno solo corsi di formazione o che, al contrario, fanno solo consulenza, noi **possiamo fornire un servizio totale che prevede formazione, consulenza e affiancamento.**

Questo approccio garantisce un risultato eccellente a lungo termine. Non siamo una società che parte dall'esperienza di un singolo individuo (che quindi è limitata a un contesto specifico) ma possiamo **contare su un bagaglio di conoscenze ed esperienze di diversi imprenditori** di successo del mondo ristorazione.



Possiamo contare su un **team di professionisti specializzati in diversi ambiti del business**, dalla gestione finanziaria all'organizzazione aziendale, dalle risorse umane all'analisi del mercato, fino ad arrivare a specializzazioni quali marketing per la ristorazione, gestione del personale di sala, motivazione dello staff, gestione delle scorte, food cost e pricing.

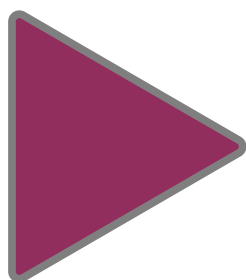


Siamo **presenti su tutto il territorio italiano** con 2 sedi dirette (Bologna e Verona) e con oltre **60 filiali** in franchising OSM PARTNER (www.osmpartner.com). Non proponiamo corsi fine a se stessi, ma ti aiutiamo a mettere in pratica ciò che viene spiegato durante i corsi grazie alla presenza capillare sul territorio. **Siamo gli unici che, grazie alla distribuzione capillare sul territorio, possono affiancarti giorno dopo giorno per condurti al risultato.**



Richiedi un check up gratuito del tuo locale

Richiedi senza impegno un **primo incontro gratuito con il nostro consulente di zona** a te più vicino che effettuerà un sopralluogo nel tuo locale e assieme a te identificherà quali sono gli aspetti su cui potresti lavorare nel tuo locale per ottenere **più clienti, più guadagni e più tempo libero.**



Se desideri maggiori informazioni scrivi a
info@osm-restaurant.com
oppure chiama il 051 84 90 411



Resta aggiornato sul mondo della ristorazione
seguendoci sui diversi canali online.

GRUPPO DI DISCUSSIONE FACEBOOK

Clicca sull'icona per iscriverti al **Gruppo Facebook OSM Restaurant** e condividere esperienze con ristoratori di tutta Italia



SITO INTERNET OSM RESTAURANT

Clicca sull'icona per visitare il **sito internet OSM Restaurant** e scoprire maggiori informazioni su di noi



PAGINA FACEBOOK OSM RESTAURANT

Clicca sull'icona e metti "Like" sulla **pagina Facebook OSM Restaurant** per rimanere aggiornato sulle nostre iniziative e sugli eventi





Via Guelfa, 5
40138, Bologna (BO)
email: partner@osmanagement.it
telefono: +39 051 84 90 411

www.osm-restaurant.com