



McCafé

**BUNDLE 2024**

**Gestione del Turno**

# AGENDA

- **Perché un Bundle sulla Gestione del turno**
- **Cultura Data Driven**
- **Portale Operations PACE e Gestione del Turno**
- **Attività sulle fasi del turno**
- **Osservazione Aree MFY e OA**
- **Call to Action- Come mettere in pratica il Bundle**

# Perchè un Bundle sulla Gestione del turno?

**Qual è lo scopo della  
Gestione del Turno?**





# Gli elementi chiave per una gestione del Turno di successo



## PERSONE

- Adeguato numero di persone sul piano- VLH
- Assi al proprio posto
- Principi di Splitting the Function e SIP



## FORMAZIONE e SVILUPPO

- Formazione Continua (Crew e squadre di Gestione)
- Piano Sviluppo Talenti (Formatori, Shift Leader, RDM, Store Manager)
- Manager Certificati
- Formazione continua attraverso strumenti NABIT



## STRUMENTI

- Operations PACE
- Strumenti per la Gestione del turno: My Store, check-list turno; Diagnostica istantanea
- VLH



## ENGAGEMENT

- Comunicazione efficace con le squadre
- Coinvolgimento su gli obiettivi e riconoscimenti
- Formazione continua
- Coinvolgimento dei Brand Ambassador
- Indicatori di Turnover e GPS



# La Cultura Data Driven

Farsi guidare dai numeri, ossia avere un approccio basato sui dati per prendere decisioni informate, basate su fatti oggettivi e non su sensazioni personali.

## Da Data Driven Marketing

Raccogliere, analizzare e, soprattutto, comprendere i dati sui comportamenti d'acquisto dei consumatori oggi è imprescindibile. **In un mercato così veloce e concorrenziale, implementare una strategia di marketing basata sui dati raccolti, o modificarla in tempo reale, è fondamentale per evolvere.**



## A Cultura Aziendale Data Driven

Perché raccogliere, analizzare e comprendere i dati è utile in ogni contesto aziendale. **I dati sono fondamentali nei processi produttivi, nella logistica, nelle risorse umane, anche per la divisione amministrativa e nella gestione finanziaria.**



# La Cultura Data Driven

Ogni dispositivo digitale, che sia un kiosk, una videocamera, un dispositivo connesso a una rete (IOT – internet delle cose), un computer, uno smartphone, altro, è un collezionista di dati!

L'azienda che vuole distinguersi come una vera **“Data Driven Company”** deve essere consapevole di ciò e deve agire su due aspetti per valorizzare il patrimonio che si trova tra le mani:



## Strumenti giusti



## Raggiungere tutti i dipendenti



# Attività Pre-Work introduttiva per DATA DRIVEN

Giorno Ora	Ora della settimana attuale	Ora della settimana precedente	Ora di 2 settimane precedenti	Ora di 3 settimane precedenti	Media
GCs al banco					
GCs al kiosk					
GCs al Curbside					
GCs al Servizio al tavolo					
GCs alla Delivery					
GCs totali					
Total R2P					
GCs al Drive					
Drive %					
OE-PE totale					
Drive Pull Forward %					
Auto al Drive					
Tempi KVS					
Media panini					
Scontrino medio					



- **Analisi** dati storici e delle risorse
- **Pianificazione** in base alle previsioni di vendita e in base alle competenze/formazione delle persone
- **Monitoraggio** delle prestazioni del Team
- **Rispetto** delle Tempistiche
- **Gestione** delle coperture (e delle eventuali assenze)
- **Feedback** clienti e dipendenti
- **Continuo adattamento** (Conditions Based thinking)



# Operations PACE



**Processo**



**Portale**



**Persone**

# Operations PACE



**Processso**



**Portale**



**Persone**



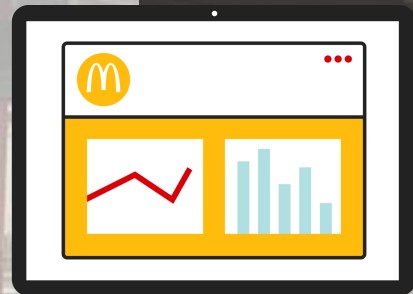
- **Analisi di Esigenze e Obiettivi**
- **Comunicazione efficace**
- **Gestione del Tempo ed Efficienza**
- **Valutazione continua ed Adattamento**

Consulenza che si adatta alle circostanze specifiche, considerando la cultura aziendale, le caratteristiche del ristorante e quelle individuali delle persone



McCafé

**Quali dati vengono monitorati nel portale?**





## Drive Thru

- Gc's
- Sales
- OSAT Top Box
- OSAT Bottom Two Box
- OEPE

## Delivery

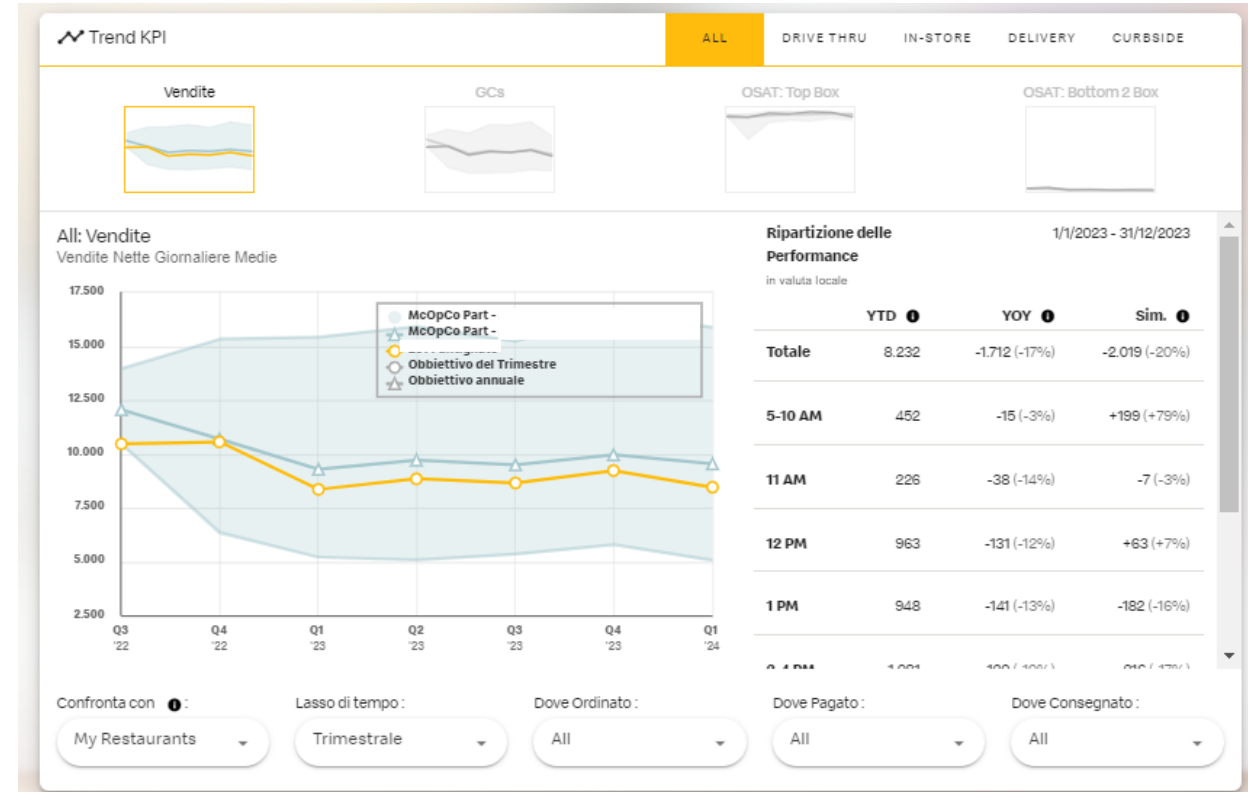
- Gc's
- Sales
- Satisfaction
- Accuracy
- Restaurant Time
- Average Total Time

## In Restaurant

- Gc's
- Sales
- OSAT Top Box
- OSAT Bottom Two Box
- R2P

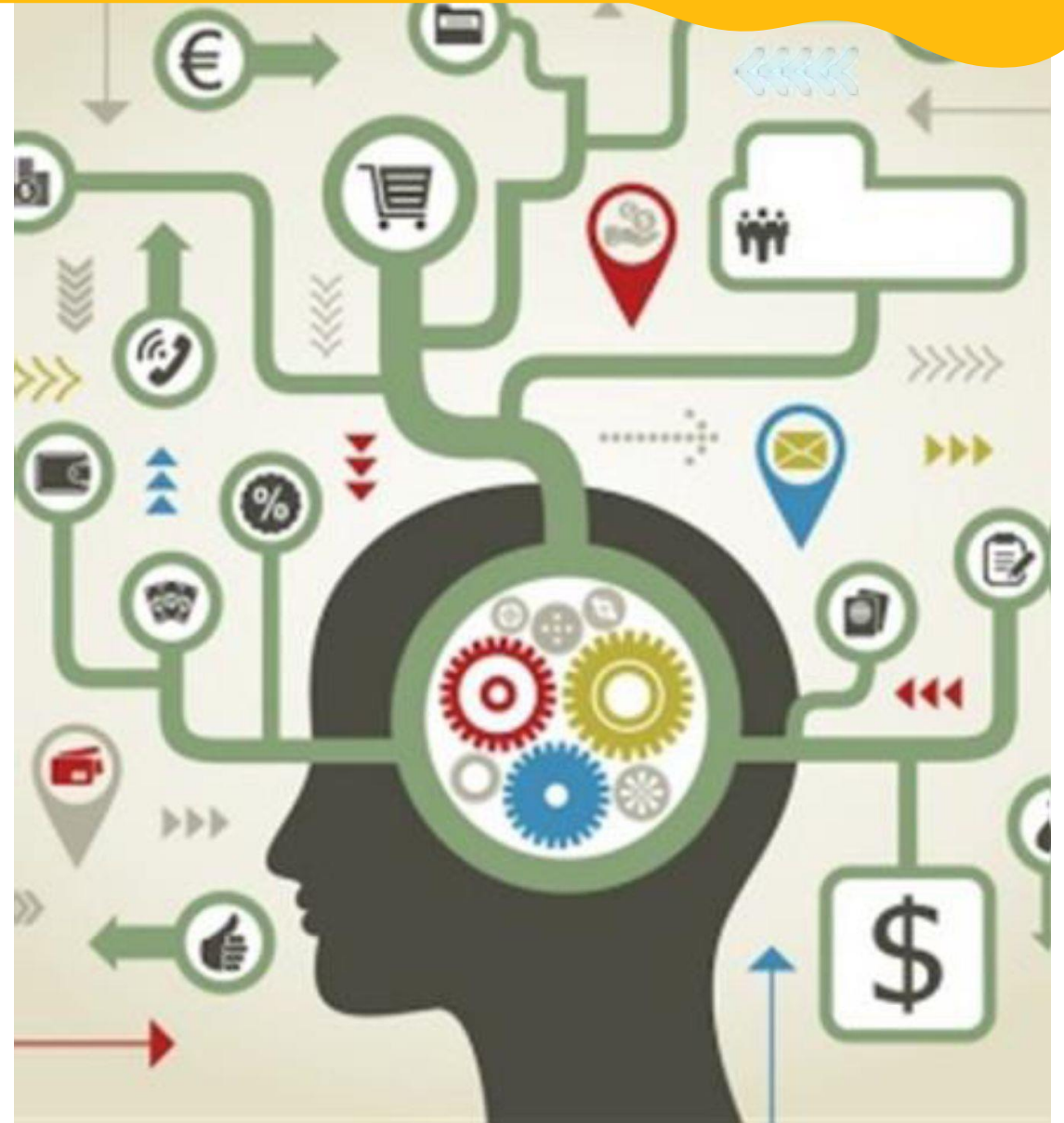
## Curbside

- Gc's
- Sales
- OSAT Top Box
- OSAT Bottom Box
- R2P

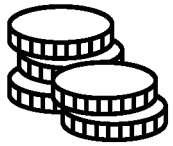


# Bilanciamento e Flessibilità

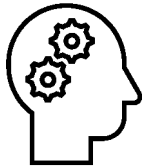
Uno **shift bilanciato** è un turno ben gestito, è quello in cui vi è **l'integrazione di tutte e 3 le aree operative**, bilanciando il numero di ordini in arrivo con la capacità produttiva e il servizio.



Per avere uno **shift bilanciato** è fondamentale:



Determinare accurate previsioni di vendita  
**(GC's, ITEM, Arrival Rate e analisi del peso dei canali)**



Pianificare **l'apertura delle linee** in fase di programmazione orari **(VLH)** e gestirne l'apertura **durante il rush in maniera proattiva.**



Garantire il **corretto routing** nelle aree

# **Pausa Caffè**

---







# **Attività: *Gestione del turno***

***3 gruppi***

***3 presentazioni: pre-turno;  
durante il turno; post-turno***





# **Attività: *Gestione del turno***

***Presentazione gruppo 1***

***«Preparazione del Turno»***





**Perché i manager non compilano la Check-list del turno?**



**Quali sono gli ostacoli che incontrano?**

# Compilare correttamente la Check-list del turno ci permetterà:

- ▶ Avere le squadre focalizzate sui clienti e sull'esecuzione operativa invece di dover correre per colmare lacune della preparazione
- ▶ Efficienza operativa e Minor stress sui crew
- ▶ Miglioramento delle prestazioni individuali, del Team e dei KPI operativi
- ▶ Miglior Gestione del Tempo
- ▶ Miglior Customer Satisfaction





# Checklist del Turno

- Giro di controllo basato su principi generali
- Raccolta dati più scandita e data driven oriented
- Ampliamento analisi post turno
- Obiettivi di servizio e indicatori di performance

Previsioni orarie - i miei obiettivi del turno									Indicatori di Performance			
	Gc's	Sales	Item MFY	GC's Inst	Auto	McDel	Patate*	Bev Cell*		TREND	OBJ	REAL
Stima												
Reale												
Picco Prev	1/4 ora e #											
Picco Real												
	Gc's	Sales	Item MFY	GC's Inst	Auto	McDel	Patate*	Bev Cell*				
Stima												
Reale												
Picco Prev	1/4 ora e #											
Picco Real												





McCafé

**E gli obiettivi?**



# Settare gli Obiettivi significa

**Comunicare chiaramente le aspettative e gli obiettivi serve a impostare la direzione per il team e stimola le squadre a migliorare i risultati.**

Tipi di Obiettivi:

- Obiettivi del ristorante
- Obiettivi del turno
- Obiettivi sui comportamenti

**PRE SHIFT:** Comunicare

**DURANTE :** Monitorare

**POST SHIFT:** Celebrare





# **Attività: *Gestione del turno***

***Presentazione gruppo 2***

***«durante il turno»***





**Debrief: Durante il turno**

**Qual è l'obiettivo del Giro di Controllo?**



## Debrief: Durante il turno

**Quali sono i vantaggi di avere un secondo Manager in turno?**





# Il Posto di Osservazione



**Osservare- agire-  
monitorare**

**Regola del  
3**

**Utilizzo dei  
monitor di  
diagnostica  
istantanea**

**Delegare**







# **Attività: *Gestione del turno***

***Presentazione gruppo 3***

***« analisi post-turno »***



# DEBRIEF: Analisi post turno

## Analisi dati e raccolta feedback

- Aderenza alle previsioni
- Raggiungimento degli obiettivi
- Analisi critica dell'andamento del turno
- Ascolto feedback clienti
- Raccolta feedback collaboratori



## Celebrare i risultati

- Condivisione dei risultati
- Riconoscimento del lavoro individuale e di team
- Celebrare il successo e premiare
- Motivare l'insuccesso per il miglioramento continuo



## Passaggio consegne

- Passaggio informazioni su persone, prodotti e attrezzature
- Andamento obiettivi della giornata
- Preparazione VLH e verifica coperture del proprio turno successivo.



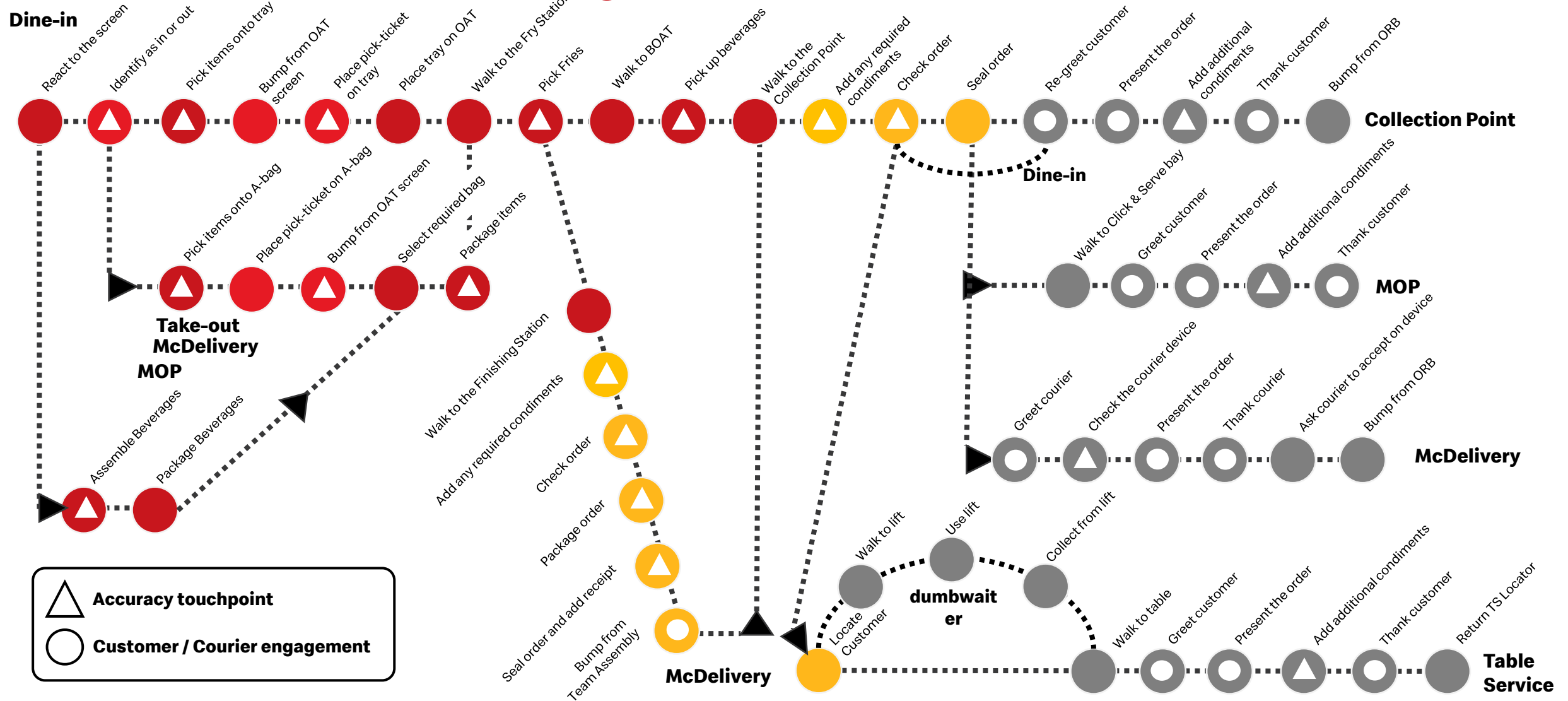


# DEBRIEF: Post turno

**Nella vostra esperienza quale di questi tre momenti viene gestito con minore attenzione?**



# La crescita dei canali digitali aumenta la complessità per i crew

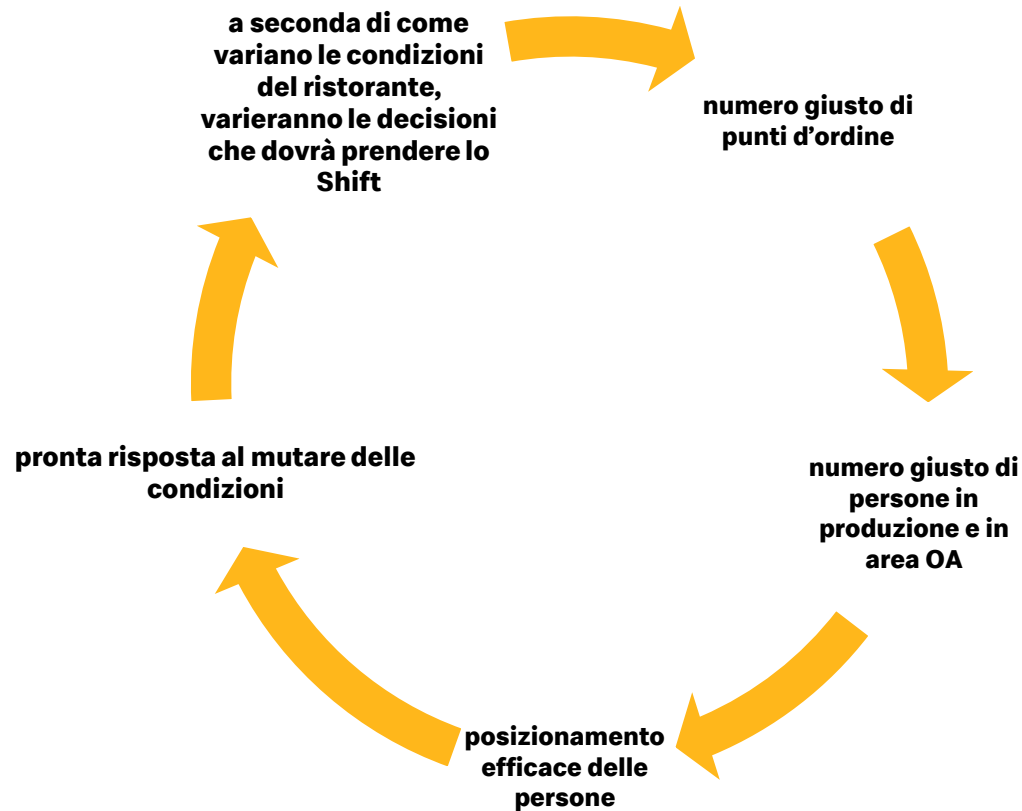


Assembla

Controlla

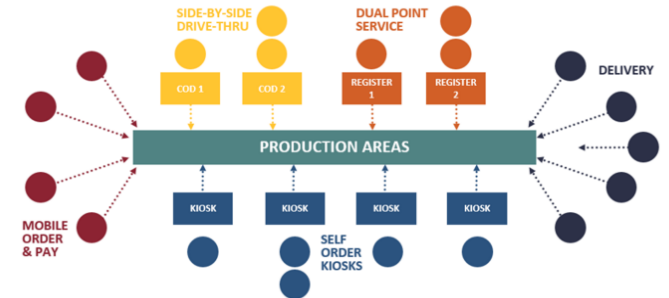
Presenta

# La Flessibilità a supporto del bilanciamento



## Multicanalità

- Aumento dei punti d'ordine
  - Clienti fisici e virtuali
  - Rapido sviluppo delle tecnologie
- Pressione sulle aree di produzione
- Bottleneck sull'area di assemblaggio



© McDonald's

13

L'applicazione del **processo decisionale** consente di stabilire le priorità e risolvere i problemi in modo rapido ed efficace.

# **Pausa Caffè**

---





**Nuovi Strumenti:**

**Workshop Operativi e  
Shift Leader Simulation**





# Obiettivi dei Workshop e modalità formative

## PRINCIPI OPERATIVI

**OBIETTIVO:** Ws dedicato ai **trainee Mgr** per approfondire la conoscenza del funzionamento delle **piattaforme operative** e degli **strumenti di gestione**.

**COSA:** **no formazione operativa** nelle postazioni, **sì osservazione** delle aree **e pratica** con gli strumenti di gestione.

**COME:** formazione **interattiva**, alternata a momenti di studio **teorico pratici** sull'utilizzo degli strumenti di gestione.

## GESTIONE DEL TURNO

**OBIETTIVO:** Ws dedicato ai **trainee Mgr** per **elevare il livello di conoscenza** del funzionamento del ristorante e acquisire **consapevolezza** sull'a **gestione del turno** basata sulle **condizioni**.

**COSA:** ricreare un'esperienza formativa di **simulazione** della preparazione, gestione e analisi del turno

**COME:** alternanza di **momenti teorici e pratici**, lavoro in team, osservazione e attività di **raccolta e analisi** dati.

## DRIVE

**OBIETTIVO:** Ws dedicato alle **squadre manager** per approfondire la conoscenza del canale **Drive** e **elevare le competenze** di gestione del turno e sviluppo del business.

**COSA:** **no formazione operativa, sì osservazione** dell'area durante la gestione del turno **con focus su analisi** e sviluppo della capacità.

**COME:** alternanza di **momenti teorici e pratici**, lavoro in team, osservazione e attività di raccolta e analisi dati.



## Altri strumenti di formazione su FRED



EOTF: Principi operativi



EOTF Manuale  
Gestione del Turno



### Vantaggi:

- Strumenti digitali
- Visibili dai dispositivi mobili
- Percorso formativo individuale
- Ricchi di collegamenti crossfunzionali



**Gli Shift Leader hanno bisogno di esercitarsi praticamente nella gestione del turno in un ambiente sicuro.**



## **II PROBLEMA**

**I dati, a livello globale, individuano che gli Shift Leader hanno difficoltà con:**

- Consapevolezza della situazione
- Pensiero strategico
- Processo decisionale

L'attuale formazione copre argomenti specifici (per lo più relazionali), ma non offre la pratica olistica in un ambiente sicuro.



## **LO SCOPO**

**Sviluppare un gioco di simulazione in cui gli Shift Leader:**

- Assegnano delle priorità ed eseguono azioni in un ristorante complesso e multicanale
- Prendono decisioni in base a condizioni e scenari mutevoli
- Vedono l'impatto delle loro azioni in un ambiente sicuro

**Destinatari primari:** Nuovi Shift Leader

**Modalità:** Digital Mobile Game

**La nuova Shift Leader SIM:**

- Permetterà di esercitarsi dopo che gli studenti avranno completato una serie di eLearning
- Si focalizzerà sui principi base della gestione del turno
- Fornirà feedback chiari per permettere agli Shift Leader di apprendere dai propri errori
- Userà uno stile chiaro, «pulito» e intuitivo per mantenere gli studenti concentrati su ciò che è più importante



# Un'anteprima

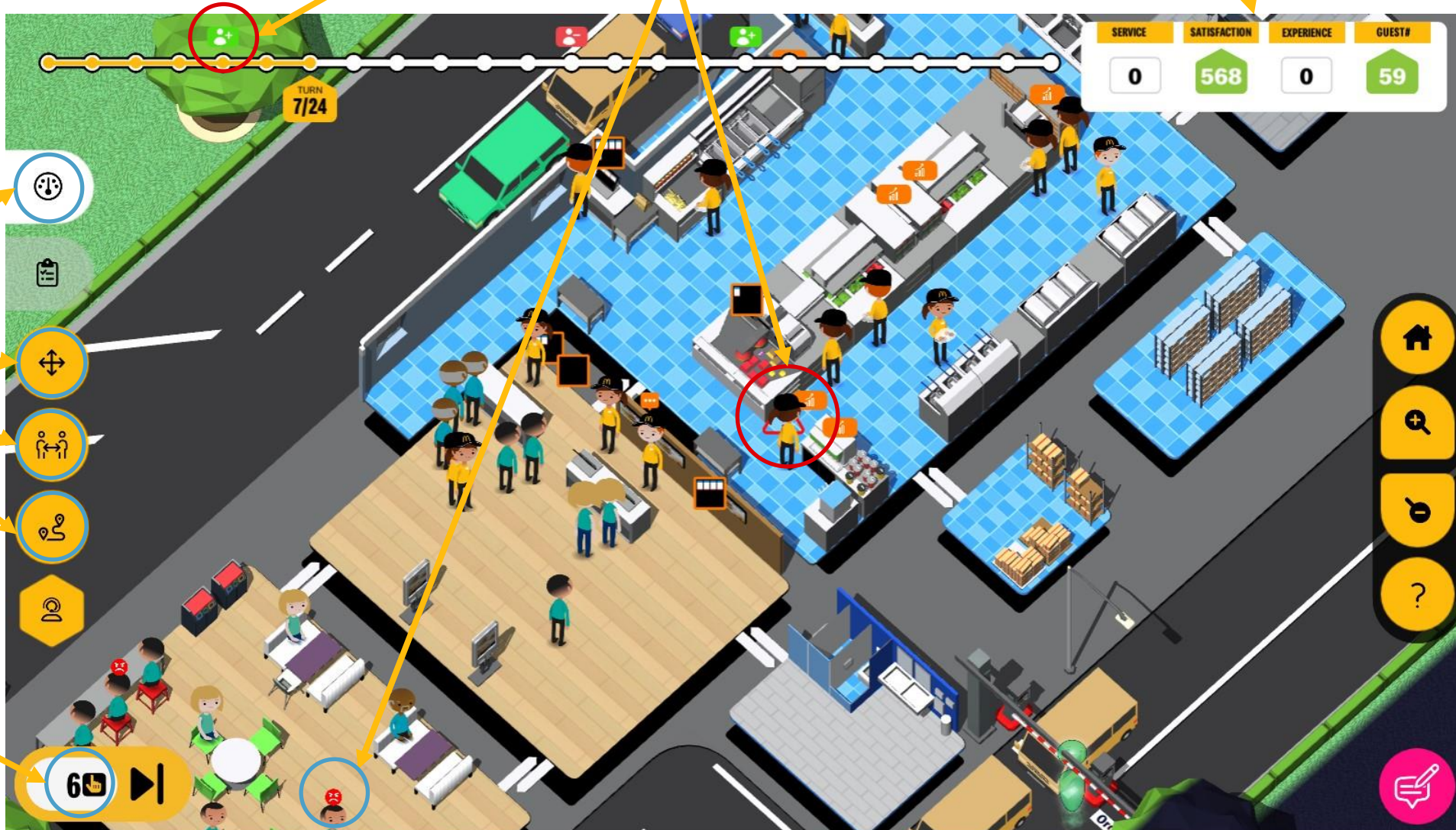
Attenzione ai momenti di picco, all'umore dei clienti in sala e ai colli di bottiglia

La buona gestione verrà misurata attraverso KPI reali (SOS, GCs, Crew e Customer Experience)

Per la buona riuscita del turno bisognerà:

- Monitorare i dati
- Cambiare punti di osservazione
- Riposizionare i Crew
- Fare i giri di controllo

L'energia non è infinita... bisogna delegare!



# Call to Action

**Quali benefici ci porterà  
l'implementazione del  
Bundle?**





# Call to action

PERFORMANCE

OBIETTIVI

ELENCO OBIETTIVI

RITORNA SU PACE

Selezione del Ruolo / Overview Ristorante

23/01/2024

Obiettivi del Ristorante per

Di seguito potrai visualizzare gli obiettivi a tutti i livelli. Sarai anche in grado di creare obiettivi e passi dell'Azione.

NUOVO OBIETTIVO

Nome dell'Obiettivo

Call to Action

Assegnato a

XXX

Descrizione

Periodo di tempo dell'obiettivo

All 2024

Obiettivo dell'Organizzazione correlato

Selezionare l'Obiettivo dell'Organizzazione

CREA L'OBIETTIVO

☐

L'obiettivo è correlato alla sezione Trend KPI all'interno del Portale? per esempio. OEPE, OSA, Accuratezza



Obiettivi del Ristorante per

Di seguito potrai visualizzare gli obiettivi a tutti i livelli. Sarai anche in grado di creare obiettivi e passi dell'Azione.

CREA NUOVO OBIETTIVO

STAMPA OBIETTIVI

Totale Obiettivi del Ristorante: 3

APERTO

CHIUSO

ELIMINATI

MOSTRA TUTTO

Obiettivo	Stato	Periodo di tempo dell'obiettivo
Call to Action	null	All Year 2024
Canale	Ora:Total	Creato da:
Performance	Obiettivo	Descrizione
Precedente Anno	Attuale Year-To-Date	
Passi dell'Azione		
<input type="checkbox"/> XXXXX	30/06/2024	XXXX
<input type="checkbox"/> YYYYY	30/09/2024	YYYYY
<input type="checkbox"/> ZZZZZZ	31/12/2024	ZZZZZ
<div>CREA UN NUOVO PASSO DELL'AZIONE</div>		

Collegato Organizzazione Obiettivi: 0



Totale Obiettivi del Ristorante: 71

Obiettivi aperti: 4

3 0 3

Obiettivi Chiusi: 67

34 29

In ritardo 347 Giorni()

CSAT

Precedente Anno  
91 % OSAT Top Box

Obiettivo  
94 % OSAT Top Box

Attuale Year-To-Date  
56 % OSAT Top Box

In ritardo 347 Giorni()

Oepe

Precedente Anno  
137 Media secondi OEPE

Obiettivo  
120 Media secondi OEPE

Attuale Year-To-Date  
137 Media secondi OEPE

MOSTRA TUTTO

Alert Protezione del Brand

Totale Alert YTD, aperti e chiusi Rosso equivale a follow-up di 30 giorni Giallo equivale a follow-up di 90 giorni

Nessun alert da visualizzare

Obiettivo  
Oepe

Stato  
In ritardo

Periodo di tempo dell'obiettivo  
All Year 2024

CanaleDrive Thru

Ora.Total

Creato da: 08/01/2024

Performance

Precedente Anno  
137 Media secondi OEPE

Obiettivo  
120 Media secondi OEPE

Attuale Year-To-Date  
137 Media secondi OEPE

Descrizione  
Portare l'oepe entro i 120 secondi

Collegato Organizzazione Obiettivi: 0

Passi dell'Azione

☒

Fare manager meeting16/01/2024Direttore

☒

Fare crew meeting16/01/2024Direttore

☐

Assicurarsi che gli addetti alle postazioni drive e aree di produzione (mfy,patate,bibita) abbiano la giusta formazione31/12/2024Direttore-manager formazione

☐

Mettere gli assi al posto giusto secondo vlh e fare continui follow nelle postazioni per31/12/2024Direttore-manager

☐

Monitorare ad ogni turno i risultati dando feedback alla squadra crew e manager31/12/2024Direttore-manager

+ CREA UN NUOVO PASSO DELL'AZIONE

**E ADESSO ...**

---

**NEXT**

**STEPS**



# Cosa ci aspettiamo da voi.....



1

**Conosci il tuo Ristorante: comprendi le condizioni, conosci i dati e come si evolvono i tuoi canali.**

Metti insieme la tua analisi per guidare efficacemente il turno

---

2

**Migliora l'uso del portale Operations PACE.**

Utilizza i dati di tendenza e le visite di supporto PACE+ per consentire ai tuoi team di diagnosticare l'efficacia della semplificazione della produzione, della gestione della capacità e dei principi di gestione della multicanalità.

---

3

**Portare il cambiamento!** Trova un modo per trasformare questi principi in realtà perché dobbiamo cambiare l'esperienza

# TIMING- Bundle **GESTIONE DEL TURNO 2024**

16 -17-18 aprile 2024



Sessioni formative  
Bundle **Gestione del  
Turno**

Licenziatari + 1  
Direttori McOpCo + 1

Da Aprile Post TTT  
al 20 Maggio



Terminare cascading  
formativo sulle  
proprie **squadre  
ristorante**

Metà Maggio –  
Metà Luglio



**Embedding time  
(incorporare)**

**Consolidamento**  
delle attività di  
gestione del turno  
che dovranno  
diventare **routine**

Luglio – inizio  
Settembre 24



**Certificazione  
BUNDLE**

**GESTIONE DEL  
TURNO**





# Domande





**Grazie**