



GUIDA ALLA COMPILAZIONE E UTILIZZO DELLA CHECK-LIST DEL TURNO

Agg. Aprile 2024



INDICE

INTRODUZIONE	3
COME SI COMPILA UNA CHECK-LIST DEL TURNO	4
CONOSCERE I DATI	7
QUALI DATI SI INSERISCONO NELLA CHECK-LIST	8
DEFINIZIONE DI OBIETTIVI	12
DOVE TROVARE I DATI RICHIESTI	13
DURANTE IL TURNO: LE AREE DI PRIORITA'	15
DOPO IL TURNO	18

Confidenzialità

Il contenuto del presente manuale ha natura confidenziale ed è destinato al solo uso dei dipendenti e dei franchisee di McDonald's Corporation, delle società dalla stessa controllate e/o collegate e delle società affiliate, appartenenti per questo al Sistema McDonald's. Pertanto, le informazioni contenute nel manuale o e qualsiasi altro documento allo stesso collegato, devono intendersi di natura privilegiata e ad uso esclusivo dei dipendenti di McDonald's Development LLC, in quanto licenziataria del marchio McDonald's per i territori di Italia, Repubblica di San Marino e Stato del Vaticano nonché di tutti i suoi franchisee.

Questi ultimi sono tenuti a rendere nota la natura confidenziale di tale documento ai propri dipendenti e a garantirne la riservatezza. L'uso non autorizzato, la diffusione e/o la modifica, alterazione, copia e/o qualsiasi altra violazione dei contenuti del materiale è proibita e passibile di azione legale.

INTRODUZIONE

Il modo migliore per preparare il tuo piano è quello di effettuare un **giro di controllo** della **tua area, se sarai responsabile di area, o dell'intero piano, se sarai shift di turno**, prima di assumerne la responsabilità.

Quando inizi il tuo turno, dovresti confrontarti con lo Shift Leader corrente (o precedente) per completare la checklist pre-turno e il giro di controllo.

In questo modo potrai verificare se le **persone, i prodotti e le attrezzature** sono pronti per offrire un'esperienza eccezionale ai nostri clienti.

Il completamento della Check-list del turno e di un giro di controllo efficace consentono di:


- **Prevenire i problemi** grazie all'identificazione e alla correzione di problematiche quali la carenza di scorte e i guasti delle attrezzature prima dell'inizio del turno
- **Coordinare le persone**, tenendo conto del fatto che ogni persona è unica e presenta diversi punti di forza, opportunità di miglioramento e motivazioni
- **Garantire** che le attrezzature siano preparate, funzionanti e calibrate correttamente
- **Assicurarsi** che le quantità di ciascun prodotto siano sufficienti in modo da non rimanere senza durante il turno
- **Seguire la regola 24/2**, e accertarsi che la rotazione e il posizionamento dei prodotti crudi vengano effettuati correttamente

Ricorda sempre: la Customer Experience può essere compromessa se le persone, i prodotti e le attrezzature non funzionano correttamente tutti insieme.

Nell'ambito della procedura di routine pre-turno e del giro di controllo, assegnare alle persone responsabilità secondarie ti aiuterà a gestire tutte le attività che devono essere completate nella tua area. Può anche contribuire a mantenerle motivate e coinvolte.

COME SI COMPILA UNA CHECK-LIST DEL TURNO

L'utilizzo di una checklist è un valido supporto per monitorare le aree e gli obiettivi del turno. Infatti, il 75-80% dei problemi di un Turno può essere evitato completando ogni giorno la Check-list.



CHECKLIST SHIFT

Manager: _____ Data: _____ Shift Daypart: _____

Principi generali			
<input type="checkbox"/> Prendere informazioni sul turno precedente <input type="checkbox"/> Controllare la previsione di vendita per canale <input type="checkbox"/> Regola 24/2 applicata in tutte le <input type="checkbox"/> Osservare con gli occhi del cliente**		<input type="checkbox"/> Persone posizionate nelle postazioni in base alla VLH *** <input type="checkbox"/> Assi al loro posto <input type="checkbox"/> Piani di rifornimento aggiornati e presenti e <input type="checkbox"/> Assegnare le mansioni secondarie e gli obiettivi	
AREE di PRODUZIONE, PATATE & BEV	DRIVE & McDELIVERY	McCafé	DECRETO 81: Controlli Preposto
• Tutte le linee MFY sono allestite e rifornite • Tavoli di preparazione allestiti secondo i principi di ergonomia • Verifica compressione Toaster • Small Equipment presente e in buono stato	• Scadenze secondarie applicate (es. tavolo condimenti) • E-production aggiornata e monitor accesi. • Monitor Look/Bump/Cook acceso e funzionante • Verifica livelli Co2 e bombole assicurate con le apposite catenelle • Verifica presenza ghiaccio	• Tutti i monitor (Drive e Delivery), casse e sistema cuffie funzionanti e correttamente impostati • Area esterna e corsia in ordine e pulite; verifica accensione luci • Macchina del caffè e macinino calibrati e funzionanti • vetrina allestita secondo pmix e linee guida generali	• Tutti i pavimenti, specie zona ingiurci e scale e ingresso in sicurezza (asciutte, senza danni al rivestimento e non scivolose) • Uscite di emergenza fruibili, apribili e senza intralci • Maniglioni di emergenza celle funzionanti e con catarifrangenti interni, pavimenti senza ghiaccio • Macchinari funzionanti correttamente, blocchi di sicurezza e pulsanti di emergenza funzionanti; (es fermo taglia pomodori e pulsanti nastro trasportatore);
FRONT, OA e AREA MPS	RETRO- CELLE e MAGAZZINI		
• Vassoi puliti disponibili in quantità • Complementi al servizio per famiglie presenti e in buono stato	• Tavoli di assemblaggio allestiti secondo i principi di ergonomia • Numeri SAT presenti e in buono stato • Kiosk funzionanti e aggiornati, scontrino presente	• Zona lavaggio in ordine e organizzata • Secchi panni e sanitizzante presenti	• Non sono visibili cavi elettrici liberi o danneggiati • Centralina antincendio non in guasto/tacitata (spie di allarme/guasto non accesa) • Tutti i DPI di squadra sono disponibili, puliti ed in buone condizioni (dpi per il filtraggio, giacche celle, ecc.) • Dispositivi per il trasporto delle merci non danneggiati (Transpallet, carrellini, elefantino)
		• Cella in ordine e pulite; FIFO rispettata • Magazzino in ordine e pulito; FIFO rispettata • Crew Room, ufficio e spogliatoi in ordine e puliti	

La checklist del Turno è stata modificata andando ad alleggerire la parte del giro di controllo.

Alcuni concetti “base” (come Rifornimenti e Regola 24/2) sono stati spostati nella parte generale in alto perché costituiscono dei principi validi per tutte le aree del ristorante e dovrebbero essere alla base dell’organizzazione e della gestione del turno e quindi ormai metabolizzati da parte dello Shift.

Per una buona gestione del turno è importante effettuare i rifornimenti di fresco e congelato necessari per le due ore di rush (pranzo o cena) ed il secco necessario per il resto della giornata. Ma, attenzione a non sovraccaricare con stoccaggi eccessivi la cucina e il front.

I benefici dei Rifornimenti 24/2



- ✓ Consente al personale di rimanere al proprio posto e non doversi assentare durante il rush
- ✓ Migliora la rapidità di produzione
- ✓ Migliora la rapidità del servizio
- ✓ Permette allo Shift Manager di restare nel posto di osservazione e ottimizzare la sua efficienza
- ✓ Crea minor stress tra i crew
- ✓ Ottimizza e mantiene alta l'esperienza del cliente
- ✓ Consente un maggior **controllo sulla Qualità** delle materie prime

A supporto dell'organizzazione della gestione delle materie prime, usa le funzionalità e i report presenti su MyStore:

- Tabelle di Rifornimenti
- Tabella Tempering
- Tabella Scongelo
- Rifornimenti cucina

Dove si trovano?

Dal Menu di MyStore fare clic su: eProduction => Report eProduction Shift Manager.

Per approfondire la conoscenza dei Reports eProduction Shift Manager, puoi fare riferimento al capitolo 54 della [Guida Operativa MyStore](#).

Il giro di controllo, quindi è stato ridotto e di fatto semplificato in modo da conferire allo Shift maggiore autonomia e responsabilità per le proprie azioni e decisioni durante il turno.

Affinché questa “evoluzione” dello Shift e di conseguenza della checklist, però sia efficace, è necessario che comprenda appieno le loro responsabilità e gli obiettivi da raggiungere durante il turno di lavoro, grazie a formazione adeguata e supporto continuo per garantire che siano in grado di gestire le loro responsabilità in modo efficace.

Per preparare correttamente il proprio turno, per prima cosa è fondamentale raccogliere informazioni preziose su quello precedente:

- esegui un efficace passaggio di consegna con il manager del turno precedente al tuo o con altri manager che hanno fatto il turno intermedio
- verifica i messaggi dal registro manager
- verifica se ci sono ore previste per la formazione o persone nuove da affiancare in turno
- Scarica o condividi con i manager presenti in turno i report della DFS Controllo Giornaliero e tracciati celle. La Food Safety prima di tutto!
- Verifica se ci sono delle attività di manutenzione programmate e le eventuali attività di formazione incrociata da pianificare sul lineare e/o sulla check-list.

Dopo aver raccolto le informazioni sul turno precedente, la check-list ti accompagna in un **percorso guidato** che ha l'obiettivo di farti verificare prodotti e attrezzature per ogni area del ristorante.

Ogni shift manager deve saper verificare e agire su qualsiasi difficoltà si possa avere prima e durante il turno riguardo le nostre attrezzature.

Assicurarsi di eseguire una serie di controlli all'inizio del turno è essenziale per garantire un flusso di lavoro efficiente e per prevenire eventuali problemi durante i periodi di maggiore affluenza. Per esempio, è cruciale controllare lo stato degli **apparati tecnologici**, come i monitor della cucina, del drive, i kiosk, i pin pad, etc... La tempistica è fondamentale in questo processo: rilevare eventuali malfunzionamenti il prima possibile permette di aprire un Ticket su Ivanti e di consentire agli tecnici di intervenire senza interferire con il rush.

CONOSCERE I DATI

Una parte fondamentale della preparazione del turno è la conoscenza e l'**analisi dei dati** del tuo ristorante.

La conoscenza dei dati, ti consente di definire obiettivi SMART che sono alla base di ogni attività svolta nel ristorante.

Nella fase di preparazione e pianificazione prima del turno, vanno **SEMPRE** stabiliti e comunicati obiettivi specifici. Ciò è possibile farlo solo basandosi sulla puntuale conoscenza dei dati.

Quali dati conoscere e perché:



I dati principali da conoscere sono le **Gc's**, le **Vendite** e gli **item per Gc's**. Inoltre è estremamente importante saper quando si verificano i picchi dei vari canali, in modo da essere pronti ad affrontarli ed a reagire in caso di variazioni. Conoscere i picchi è molto importante perché sono i momenti dove il ristorante è maggiormente sotto stress. Tutto questo è possibile, esaminando le Gc's e le vendite effettive dello stesso giorno nelle settimane precedenti, per apportare eventuali correzioni in base alle condizioni del ristorante.

La velocità del servizio è essenziale per un turno ben gestito e per offrire ai clienti una great customer experience. L'analisi e la comprensione dei **Tempi di Servizio** aiutano a far sì che questo accada ad ogni turno, consentendo di comprendere dove è necessario focalizzarsi per aumentare la velocità del servizio.

Inoltre:

Una efficace **analisi delle quantità di prodotti e degli initiation time** delle linee di produzione MFY e BDAP (**Production Line e Drinks/Dessert Line**), ti aiuterà a prendere decisioni sul corretto posizionamento delle persone.

Anche la ripartizione degli ordini fra i vari **Order Point**, consente di capire come ripartire le risorse e come disporre il personale per il turno.



La **parte centrale della check-list** ti permetterà di raccogliere tutti questi dati e di riportare i tuoi obiettivi di area/ristorante:

QUALI DATI SI INSERISCONO NELLA CHECK-LIST

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

All'interno di queste sezioni è possibile inserire i dati di Gc's/Sales **provenienti dai diversi canali** ed il numero di item previsti per le 3 fasce orarie principali dei rush. Nel dettaglio:

-La fascia oraria (qui la trovate riportata a titolo di esempio) dovrà essere inserita dallo Shift in base alle condizioni del ristorante

-Nella voce Gc's InSt (InStore) devono essere considerate le Gc's provenienti da Kiosk, e Fc.

-Nella voce Drive/Auto devono essere considerate le Gc's DT comprensive di Mop drive.

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

Nella prima e seconda riga devono essere inseriti i dati relativi alla prima ora del rush (nella checklist c'è la possibilità di prendere in esame fino a 3 ore di rush in modo da potersi adattare a tutti i ristoranti), rispettivamente previsioni e consuntivo finale. Le Gc's, inoltre, dovranno essere splittate anche per i vari canali, in modo da avere una fotografia il più accurata possibile.

Per la compilazione delle colonne Patate* e Bev Cell* ci sono 2 strade:

A- Utilizzando le VLH, questi dati sono disponibili per Daypart all'interno del foglio VLH Customization

B- su SmartBusiness, invece, sono disponibili per fascia oraria all'interno del report Item/Gc's Banding Tool

In entrambi i casi è necessario moltiplicare il valore trovato per le Gc's attese per ottenere il totale upr.

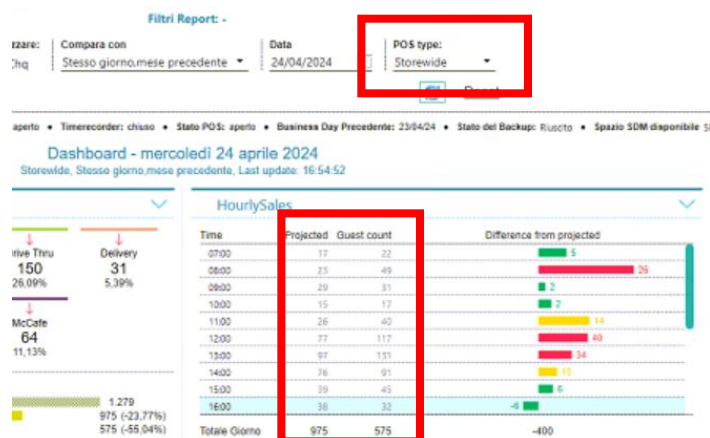
Previsioni orarie - i miei obiettivi del turno									
	Gc's	Sales	Item MFY	GC's Inst	Auto	McDel	MOP	Patate*	Bev Cell*
Stima									
Reale									
Picco	1/4 ora								
Prev	e #								
Picco Real									

Nella terza e quarta riga parliamo di picco (previsione e consuntivo): innanzitutto inserire il ¼ d'ora dove si presume avverrà il picco e le relative transazioni provenienti dai canali; quindi riportare quando effettivamente è avvenuto: in modo da poter valutare, in fase di analisi post turno, che impatto possa aver avuto l'eventuale variazione dello stesso sui vari canali.

Come ricavare le Gc's previste nel picco per ogni canale?

Diciamo subito che non esiste un report dove possiamo prenderle, ma devono essere ricavate; vediamo insieme come fare.

- Individuare il quarto d'ora di picco e le Gc's previste nel report Fasce orarie di Mystore
- Dal dashboard di MyStore è possibile ricavare il peso del canale (per la fascia oraria che interessa) rispetto alle Gc's Storewide



- Applicare il peso del canale alle Gc's previste per il picco
- L'analisi **Guest Count Canali** ti permetterà di avere un indicatore totale di GC's previste per ciascuna fascia oraria e di entrare nel merito delle transazioni previste per ogni canale di vendita presente nel tuo ristorante (vedi Report Order Point).
- la sezione dedicata all'**analisi dei prodotti, ti fa raccogliere le informazioni sul totale prodotti previsti per le ore di rush e sul dettaglio di picco prodotti previsti nelle stesse ore (picco Sandwich).** Aver ben presente questo dato, durante la gestione del turno, ti permetterà di essere agile e aprire proattivamente le linee di produzione MFY e calibrare il posizionamento degli addetti.
- Inoltre, il dato Item per GC's ti darà una fotografia della **complessità del vassoio** (numero medio di prodotti che compongono ciascun ordine), al fine di fare le opportune considerazioni in area OA.

Indicatori di Performance			
	TREND	OBJ	REAL

Nella parte destra, è presente la sezione **indicatori di performance**: permette di confrontare l'attuale performance del ristorante (REAL- da inserire a fine turno), con l'obiettivo desiderato (OBJ- da compilare in fase di preparazione turno). Questi dati possono essere inseriti per totale rush o se si desidera una fotografia più dettagliata, si può riportare il dato REAL per ognuna delle fasce orarie di rush.

Nella prima colonna inserire i dati che si riferiscono all'andamento del ristorante, reperibili da Smart Business, avendo cura di confrontarli con dati comparabili (stessa fascia oraria, stesso giorno della settimana, etc.).

Nota Bene: questa sezione è editabile, quindi ciascun ristorante può personalizzarla, inserendo come obiettivo del turno gli indicatori di performance che possano aiutare il ristorante a raggiungere gli obiettivi prefissati e presenti sul Portale Operations Pace (ad es. KPI operativi, di business, num. auto medie, nac, etc).

DEFINIZIONE DI OBIETTIVI

Gli **obiettivi** sono traguardi definiti per il turno.

L'ultima parte della Preparazione del turno è rappresentata dalla definizione degli obiettivi. Gli obiettivi devono portare al raggiungimento della QSP&V, della profittabilità e la soddisfazione del cliente. Il motivo principale per fissare gli obiettivi è che il manager comunichi in modo chiaro le proprie aspettative. Se non ti aspetti niente dalle tue persone, niente sarà ciò che otterrai.

Nella definizione di obiettivi efficaci è necessario rispondere ad alcune domande:

- Cosa mi permettono di raggiungere?
- Su quale fattore lavorano?
- Cosa voglio ottenere?
- Sono SMART?

Inoltre, nel definire gli obiettivi, **i dati che vengono considerati devono essere comparabili**: es. Se stiamo definendo gli obiettivi per il rush di pranzo, non posso utilizzare come termine di paragone o come trend di riferimento i valori dell'intera giornata, perchè non sono comparabili.

Gli Shift Leader definiscono obiettivi di servizio per ogni turno che **consentono al ristorante di raggiungere i propri traguardi. Per questo motivo gli obiettivi è fondamentale che siano raggiungibili !** Dunque ciascun manager deve essere consapevole della condizione attuale del ristorante sui KPI e ragionando sui dati, dovrà insieme al Direttore, individuare un obiettivo graduale che permetta al ristorante di raggiungere il target finale.

Per esempio se il tuo ristorante attualmente ha 150 di OEPE, non sarà un obiettivo raggiungibile fissare un target giornaliero di OEPE a 120. Bensì sarà più motivante e efficace ragionare sulle cause che ti portano ad avere 150 e individuare obiettivi di graduale miglioramento, che ti permettono sul medio termine di raggiungere i 120.

Infine ricorda sempre che hai la responsabilità di comunicare gli obiettivi al tuo Team all'inizio del turno e di tenere tutti aggiornati nel corso del turno.

DOVE TROVARE I DATI RICHIESTI

La reportistica MY Store ti aiuterà a recuperare efficacemente i dati:

Report Vendite:

Report Fasce Orarie

Questo report consente di visualizzare le vendite orarie dei ristoranti. Le vendite possono essere visualizzate per la giornata corrente o per i giorni precedenti. È inoltre possibile visualizzare le vendite per ogni quarto d'ora e per ogni singola cassa. **Gestione Cassa => Reports Vendita => Report Fasce Orarie**

Report e-Production shift Manager - vedi sezione precedente

Report Speed of Service: questo report mostra un'analisi dettagliata di tutti i tempi di servizio del ristorante per ciascun canale di vendita. Gestione Cassa => Reports Vendita => Report Speed of Service

Production Line Report: questo report ci permette di calcolare l'Arrival Rate andando ad analizzare la distribuzione degli item prodotti all'interno dell'ora di picco delle settimane precedenti.

Inoltre il report include i seguenti indicatori KPI:

- **Sandwich Total** = Il numero di panini prodotto da tutte le linee di produzione MFY
- **Avg Sand/GC** = Il numero medio di panini per transazione che ci permette di conoscere la complessità del vassoio.
- **Initiation Time** (SW) = Il tempo medio di preparazione MFY (dal momento in cui l'ordine appare sul monitor MFY a quando viene cancellato dall'iniziatore)
- **Sandwiches Line x** = Il numero di panini per ogni singola linea di produzione MFY
- **Initiation Time x** = Il tempo medio di preparazione MFY per ogni singola linea di produzione MFY

Report Order Point: questo report fornisce una panoramica dei punti in cui ogni ordine viene ricevuto, pagato e prodotto. Il report consente di conoscere al meglio il comportamento dei clienti e inoltre **per i manager, rappresenta un valido aiuto per prendere decisioni**, quali:

- Nei ristoranti con servizio drive, la percentuale di clienti serviti dai due COD (per DT con Side by Side) oppure la proporzione fra uso di tablet e COD, aiutano a comprendere il buon funzionamento della corsia drive e danno indicazioni su come comporre e disporre la squadra drive.
- Il numero di ordini eseguito da ciascun Kiosk o cassa aiutano a capire se il numero di punti d'ordine aperti è adeguato e se sono impiegati efficacemente. È infine possibile capire anche quando vengono aperti e come vengono utilizzati gli initiation point IP in cucina.

Per approfondire la conoscenza dei dati attraverso i Report presenti in MyStore, puoi fare riferimento alla [Guida Operativa MyStore](#).



Non sarà necessario compilare tutti i campi di raccolta dati: **focalizzati sulle aree di interesse del tuo ristorante in base al principio di "gestire in base alle condizioni", ma non perdere di vista la visione di insieme.** Alcuni dati potrebbero sembrarti non necessari, ma in realtà sono una preziosa fotografia di come funziona il tuo ristorante!

Gli obiettivi di servizio possono essere personalizzabili in base alle aree di focus sulle quali si vuole migliorare.

DURANTE IL TURNO: LE AREE DI PRIORITA'



Durante il turno e in occasione dei giri di controllo, potresti accorgerti di possibili situazioni che necessitano di essere gestite secondo un preciso **ordine di priorità**:

1. Sicurezza delle persone e Food Safety
2. Qualità del prodotto e del servizio
3. Comfort
4. Aspetto del ristorante

L'ordine specifico di queste priorità, indica l'ordine in cui dovrai gestire le situazioni che si presentano, nel rispetto degli standard McDonald's.

Ciò significa decidere: **Decidere cosa fare prima in base alla priorità individuata e agire per rimediare alla situazione.** Affinché il processo decisionale sia efficace, dovrai essere in grado di individuare e scegliere la soluzione migliore ed immediata tra più alternative. L'applicazione del processo decisionale consente di stabilire le priorità e risolvere i problemi in modo rapido ed efficace.

Ricorda!! Nel prendere una decisione, segui queste **4 fasi: Osservare – Definire le priorità – Decidere – Comunicare**



Usa la check-list per riportare le decisioni e azioni che hai intrapreso durante la tua gestione dell'area o del turno.

Questa parte della check-list, spesso viene compilata in modo errato, perché i manager che preparano il turno, anticipano l'inserimento delle attività nelle rispettive sezioni, come se fosse una "to do list".

Usa questa sezione per riportare le situazioni che hai dovuto gestire durante il turno, nel rispetto delle priorità e che devono essere condivise con il manager del turno successivo al tuo.

Quali situazioni o aree di priorità ho gestito durante il turno e devo comunicare al Mgr del turno successivo	
1- SICUREZZA (Food Safety)	
1- SICUREZZA (Decreto 81)	
2-QUALITA'- SERVIZIO	
3- COMFORT	
4- ASPETTO	

Alcuni esempi pratici di situazioni di priorità:



Sicurezza: tutte le situazioni legate a **temi di food safety** (DFS; macchinari non funzionanti, etc.) **o alla sicurezza dei dipendenti o dei clienti** (pavimento bagnato, infortuni, DPI, etc.). **Osserva e chiedi:** Le persone agiscono in sicurezza e secondo le procedure operative e di sicurezza? Ci sono criticità derivanti dalla Food Safety? I macchinari funzionano correttamente?

Qualità: tutte le situazioni che possono avere un **impatto sulla qualità dei prodotti o del servizio** (inteso come cortesia, tempi, accuratezza dell'ordine), ma anche servizio non disponibile (ODMB non funzionante; pulizia dei servizi igienici, playland, tavoli sporchi, Kiosk non funzionanti).

Osserva e chiedi: I prodotti sono della giusta temperatura? I livelli di produzione e l'e-production sono in linea con l'andamento dei flussi e delle transazioni? Ci sono vassoi in attesa? I parcheggi Drive e Curbside sono occupati da clienti che non usano il canale Drive o MOP? Ci sono rider o ordini McDelivery in attesa oltre al tempo previsto?

Comfort: tutte le situazioni che hanno un **impatto sulla percezione di comfort del cliente durante la sua permanenza nel ristorante** (aria condizionata troppo alta o spenta, cattivi odori, seggiolone non disponibile, sporcizia in generale, sapone o carta bagni mancante, tablet di intrattenimento e tavoli digitali spenti o non funzionanti). **Osserva e chiedi:** i clienti stanno vivendo al meglio la loro esperienza? Fa freddo o caldo all'interno del ristorante? I Tablet e i tavoli digitali sono funzionanti? La Playland è pulita e in buono stato? I bagni sono in ordine e riforniti?

Aspetto del Ristorante: tutte le situazioni **che generano una sensazione negativa verso il ristorante** (situazioni di mancata pulizia, insegna del ristorante spenta o guasta, luci esterne spente, superfici o sedute danneggiate, trascuratezza in generale, trash troppo piene, personale scontroso o con la divisa trascurata). **Osserva e chiedi:** Il ristorante è pulito? Le aree esterne sono pulite? Le Trash sono in ordine? Il bagno ha un cattivo odore? Gli adesivi sui tavoli sono in buono stato? Le persone dello staff sono sorridenti e cordiali? La mia divisa è in buono stato?

Nel caso in cui si presentassero più criticità contemporaneamente, sarà proprio la scala delle priorità a indicarti quale situazione gestire prima delle altre.

Gestire più criticità contemporaneamente potrebbe avere un impatto negativo sulla gestione del turno, generando ulteriori criticità o colli di bottiglia. Questo perchè hai staccato delle risorse dal piano per delegare un'attività o perchè tu stesso hai pensato di poter risolvere la criticità in prima persona. Analizza bene le azioni da svolgere, decidi cosa fare prima in base alle priorità e comunica. **Non dimenticare di fare follow-up!**

DOPO IL TURNO

Quando il turno finisce, ci sono ancora alcune cose da fare prima di andarsene!

Anche le procedure di routine post-turno, come quelle pre-turno, sono importanti per essere preparati. Ti aiutano inoltre a migliorare continuamente.

Disporre di una procedura di routine post-turno significa avere un approccio coerente alle attività che completerai una volta finito il turno.

La procedura di routine post-turno comporta l'analisi di ciò che è accaduto durante il turno in modo da poter ripetere lo stesso successo o migliorare le aree di opportunità la prossima volta.

Alcune attività post-turno devono essere completate nel ristorante (ad esempio, stampa dei report, analisi degli obiettivi), mentre altre richiedono una maggiore riflessione.

La check-list del turno ti sostiene proprio in questo tipo di attività e ti aiuta ad essere consapevole delle azioni e delle decisioni che hai intrapreso durante la gestione dell'area o del turno.

Analisi post-turno : Usa questa sezione della check-list per riflettere sul turno appena passato.

Alcune domande che potresti farti:

-Mi sono preparato adeguatamente?

-Cosa è andato bene durante il turno?

-Cosa, invece, è andato male? Perché?

-Alla luce del rush appena passato, farei qualcosa di diverso, se mi trovassi nella stessa situazione?

Cosa miglioreresti della tua gestione del turno?

Valuta le tue reazioni in ambito decisionale: hai riconosciuto le priorità? Hai deciso cosa fare correttamente? Hai comunicato efficacemente con le persone? L'organizzazione delle persone sul turno era efficace?

Dopo avere esaminato le tue performance al termine del turno, devi sempre riconoscere e premiare i crew per il raggiungimento degli obiettivi del turno o per l'eccellenza delle performance.

Perché è importante premiare e riconoscere?

- ✓ Affinché gli obiettivi possano motivare il team, è necessario comunicare loro i risultati delle loro performance.
- ✓ Aspetto ancora più importante, a prescindere dai risultati, devi ringraziare i crew e fornire feedback per il lavoro svolto.
- ✓ I risultati ottenuti durante i turni sono resi possibili dalle persone che lavorano in quel turno.
- ✓ Se i crew non ricevono un riconoscimento appropriato, non saranno motivati a raggiungere gli obiettivi del turno successivo.

Il riconoscimento pubblico motiverà anche gli altri a migliorare le proprie performance per ottenere un riconoscimento in futuro. Quando fornisci un riconoscimento e un premio, assicurati di:

Dire **“Grazie”**. Spesso, un “grazie” detto a qualcuno di fronte ai suoi amici o colleghi può rivelarsi prezioso. Dimostra che apprezzi l'impegno svolto ed è probabile che motiverà il team a raggiungere livelli più elevati in futuro.

Sii **coerente, corretto ed inclusivo**: fai attenzione a non mostrare favoritismi o a dimenticare di includere le persone e fornisci sempre un **riconoscimento tempestivo**.

È importante dare un riconoscimento nel momento in cui è meritato affinché le motivazioni risultino ch

Contatti:

Gruppo Operations

Paola Muscolo – RSG - Standards & Solution

Paola.muscolo@it.mcd.com

+39 338 9424681

Teresa Camiciotti – RSG – Standard & Solutions

Teresa.camiciotti@it.mcd.com

+39 3482602713