

Привет! Если ты это читаешь, то мы рады приветствовать тебя в команде Чи-Фань. Это памятка для новых сотрудников. Она поможет тебе ознакомиться с устройством компании, понять кто и что делает, какие внутренние правила у нас есть и как работают основные механизмы менеджмента. Спасибо, что ты с нами, надеемся на плодотворное сотрудничество!

Компания Чи-Фань

Мы начали свой путь в 2016 году с маленького контейнера на забытом пляже Юбилейном в центре города. Это стало отправной точкой становления компании. Мы быстро покорили сердца местных жителей. Атмосфера морского города и крутой природы лишь усиливали вкус нашего продукта, а потому наш рост был неизбежен)

Мы стали работать в летних форматах. Усовершенствовали площадку на Юбилейном, открыли точку на пляже Кунгасном, Чи-Фань тогда позиционировалась как отличный летний проект, который связан с крутой погодой, вкусной едой и общим состоянием кайфа.

Параллельно мы начинали работать в новых форматах кафе. Тогда это был отдельный проект, который назывался “Мама, я не голоден”. Первое кафе открылось в ТЦ Зелёный Остров на Чуркине. Большинство наших постоянных гостей на Чуркине ходят к нам именно с тех времён. Потом мы открыли похожее кафе на Варяге (сейчас этого филиала уже нет).

Мы развивали оба проекта: “Чи-Фань” помогала жителям и гостям города наполнить летние деньки приятными эмоциями, а “Мама, я не голоден” давала возможность побыстрому забежать в перерывах между офисной рутинной и вкусно поесть в приятной обстановке.

Однако нужно было развиваться дальше и мы решили сделать Чи-Фань монобрендом. Теперь все форматы работают под одним названием, а наша команда каждый день старается преуспевать в каждом из них. Мы всё ещё обожаем летние проекты, но теперь у нас есть 2 круглогодичных кафе (Светланская, Чуркин), 3 пит-стопа (Луговая, Красота, Третья Рабочая) и точка в Нагорном парке которая из сезонной превратилась в круглогодичную.

Главная концепция всех форматов осталась той же - азиатская уличная еда, приготовленная на ваших глазах. Быстрая отдача, большая порция и неизменный вкус. Вот список всех наших действующих филиалов (его очень важно знать):

Сезонные проекты

1. Пляж Юбилейный (контейнер Чи-Фань с воком, контейнер с блюдами, приготовленными на Гриле, контейнер с шаурмой, контейнер со сладкими напитками и десертами)

2. Мыс Кунгасный (вок + кофе + сезонные блюда)

3. Маяк (вок + кофе + сезонные блюда)

4. Гастроулица на Набережной (вок + сезонные блюда)

5. пляж МГУ (вок + фритюр + обновленное барное меню с крутыми напитками)

6. Татарская (вок+ кофе +сезонные блюда)

7. Кооператив (вок + кофе + сезонные блюда)

8. Батарейная (вок+кофе + сезонные блюда)

Круглогодичные проекты

1. Кафе на Светланской (полное меню)

2. Кафе на Чуркине (полное меню)

3. Пит-стоп На Всеволода Сибирцева/Красота (полное меню)

4. Пит-стоп на Тобольской/3-я Рабочая (полное меню)

5. Пит-стоп на Луговой (полное меню)

6. Фудтрак в Нагорном парке (сокращенное меню по вокам)

Наш продукт

Не будет преувеличение сказать, что мы одни из первых принесли культуру уличной еды в наш город. Азиатский стритфуд - вот наша главная концепция. Начинали мы именно с вока. Лапша или рис, приготовленные на открытом огне прямо на глазах у гостя - это топ! По мере развития мы начали добавлять другие блюда азиатских кухонь. Сейчас у нас присутствуют блюда вьетнамской, тайской, тайваньской кухонь, а многие ингредиенты, которые мы используем родом из Японии и Китая.

Однако мы не забываем и про потребности наших гостей. У нас есть как супер острые блюда, так и с обычным сбалансированным вкусом. Почти в каждой категории есть блюда для вегетарианцев, а также около 5 блюд из всех категорий которые подходят для веганов (те которые вообще не едят продукты животного происхождения)

Очень важно понимать по каким принципам сделано наше меню. По сути наши блюда могут закрыть любую потребность гостя.

Основные блюда

● **ВОК.** Лапша и рис, обжаренные на сковороде вок. Быстро, много и вкусно

(минимальный выход у нас 400 грамм).

● **Боулы** (отварной рис с разными начинками и маринованными овощами). Очень сытное блюдо, подойдет для тех, кто устал от прожаренных на воке блюд или просто хочет что-то менее жирное.

● **Супы**. Ну суп всему голова, так что здесь без комментариев. Просто знайте что есть вьетнамский, который отлично подойдет любому гостю, а есть тайские для любителей острых ощущений.

● **Бао**. Паровые булочки. Разрез, а внутри всякие начинки + маринованные овощи. Очень сытно, вкусно и много. Обязательно выдаем к ним перчатки!

Дополнительные блюда

● **Салаты**. Супер лёгкая закуска, которая отлично подходит как дополнение к основному блюду. Смело предлагайте гостям попробовать азиатский салат, он реально бомбезный) Есть вариант с обжаренной курицей, а есть вегетарианский с тофу и маринованным яйцом

● **Снеки**. Блюда, приготовленные во фритюре. Отличный вариант для компании в качестве доп. закуски. Можно смело предлагать парочкам или семьям. Есть также варианты для тех кто не ест мясо

Вкусные приколы

● **Пельмени**. Есть только на Чуркине и Светланской. Пельмени кайф, но по ним среднее ожидание около 15 минут, так что не забывайте предупреждать гостей.

● **Десерты**. Здесь мы говорим про чизкейки, маффины. Если вы оказались на пит-стопе и у вас утренний поток гостей, вы просто обязаны предложить человеку кофе + чизкейк (поверьте, пирожное + американо это пррроосто жессть как вкусно)

Очень важно!

Ко многим блюдам нашему меню можно выбрать дополнительные модификаторы или убрать некоторые ингредиенты. Не забывайте рассказывать гостям о такой возможности, а также внимательно следить за выбранными модификаторами на заказах через наше приложение. Позиции с модификаторами должны готовиться в отдельном воке по одной порции (если нет - грубое нарушение, о котором нужно сообщить).

Наши филиалы

Мы уже подсвечивали, что очень важно знать где находятся все филиалы компании.

Однако важно не только понимать их территориальное расположение, но и особенности конкретной точки (например работает ли там самовывоз или какое там меню). Все это важно для того, чтобы иметь полное представление о компании и суметь ответить на вопросы гостей, которые могут возникнуть. Давайте кратко пройдемся.

Кафе на Светланской и Калинина 275а

Это наши единственные филиалы в формате кафе. Здесь мы готовим все позиции, которые предусматривает наше меню

Во всех кафе можно заказать самовывоз, также они работают как точка доставки. Обычно на этих точках больше всего персонала, а филиал на Светланской вообще выполняет функции цеха. Гайд по каждому филиалу можно найти в разделе "Для новичков"

Пит-стопы: Тобольская (3-я Рабочая), Новоивановская (Луговая), Всеволода Сибирцева (Красота)

Пит-стопы новый для нас формат. Механики работы там несколько отличаются от привычных кафе и сезонных проектов. Там очень важно следить за потоком машин, прогонять машины на парковку, чтобы касса всегда была свободна для заказа, а также уметь быстро и вкусно готовить кофе.

Все пит-стопы подключены к сети доставки, поэтому они доступны для заказа на самовывоз и для приготовления заказов на доставку.

На пит-стопах присутствует все меню за исключением сезонных блюд. Здесь также отличается системы сервировки заказов.

Рабочий день на пит-стопах начинается в 8:30 и заканчивается в 00:00. Надеемся, что когда вы это читаете, мы уже начали разбивать смены по 8 часов

Сезонные проекты. Пляж Юбилейный

Сезонные проекты Пляж Юбилейный.

Как мы и рассказывали - это наша флагманская точка. В пик летнего сезона там делается 1-2 тысячи порций в день. Из-за такого потока механика работы там сильно отличается. Например на остальных филиалах недопустимо готовить блюда заранее. Здесь же работает конвейерная система и гость, подходя к кассе уже получает готовое блюдо.

Естественно ни доставки ни самовывоза там нет.

Почему важно это знать? До сих пор многие гости знают нас только по этим летним проектам. Из-за этого у них может возникнуть много вопросов, когда они попадут в наши филиалы в других форматах. Нужно понимать и знать откуда у гостей

появляются эти вопросы.

Например гость может усомниться в граммовке порции: "Вот мы ели на Юбилейном и там была огромная порция, а здесь вы меня надурить пытаетесь". К сожалению конвейерная система не позволяет взвешивать коробки, поэтому иногда выход порций там может достигать 500 гр. В таком случае нужно объяснить, что минимальный гарантированный выход у нас 400 грамм, а на Юбилейном им попалась такая большая порция как раз из-за той самой поточной системы приготовления.

Это лишь один из примеров, как знания о всех механиках существующих в компании могут помочь вам в работе с гостем.

Кунгас

Точка на пляже Кунгасном. Нет самовывоза и доставки. Из меню: стандарт + сезонные новинки + кофе. Второй открытый нами филиал Чи-Фань.

Маяк

Филиал на Токаревской кошке. Есть приятная посадка перед павильоном. Из меню: стандарт + кофе + сезонные новинки. Работает на самовывоз и доставку. Может закрываться из-за сильно плохой погоды.

Нагорный парк

Изначально был сезонным филиалом, но в 2021-2022 году работал без перерывов. Ограниченное меню по воку, есть сладкие бао и салаты, отсутствует кофе. Не подключен к доставке и самовывозу

МГУ

Новый филиал открытый в сезоне 22. Приятная площадка, красивые закаты. Находится дальше 7 футов в самом конце пляжа МГУ имени Невельского. Меню: стандарт + сезонные новинки + кофе

Даже такой базовой информации может быть достаточно для успешной работы с вопросами гостей. Будьте любопытны, интересуйтесь и узнавайте больше о месте, в котором работаете, и тогда работа будет в кайф!

Батарейна

Филиал на корабельной набережной около парка аттракционов "Карусель"