

A photograph of six children (three boys and three girls) pushing open a large, dark wooden double door with silver handles. They are all smiling or laughing with their mouths wide open. The door is set in a wall with light-colored paneling.

АндерСон®

семейные кафе & кондитерские

МОЖНО ЛИ ЗАРАБОТАТЬ НА ДЕТСКОМ ТРЕНДЕ

# АндерСон®

семейные кафе & кондитерские

**34 кафе**

**Фабрика Счастья**

**География:** Москва,  
Подмосковье, Санкт-Петербург,  
Ярославль, Н.Новгород, Алматы  
+ 2017 Тюмень, Краснодар,  
Астана, Рига, Берлин, Баку

**Сеть семейных кафе и кондитерских:**

750 сотрудников+  
франчайзинг

2.000 праздников  
в месяц

12.000 воздушных шариков  
каждый месяц

100.000 гостей в месяц

130.000 кондитерских  
изделий в месяц



**АндерСон®**

семейные кафе & кондитерские



## Почему детский рынок так привлекателен?

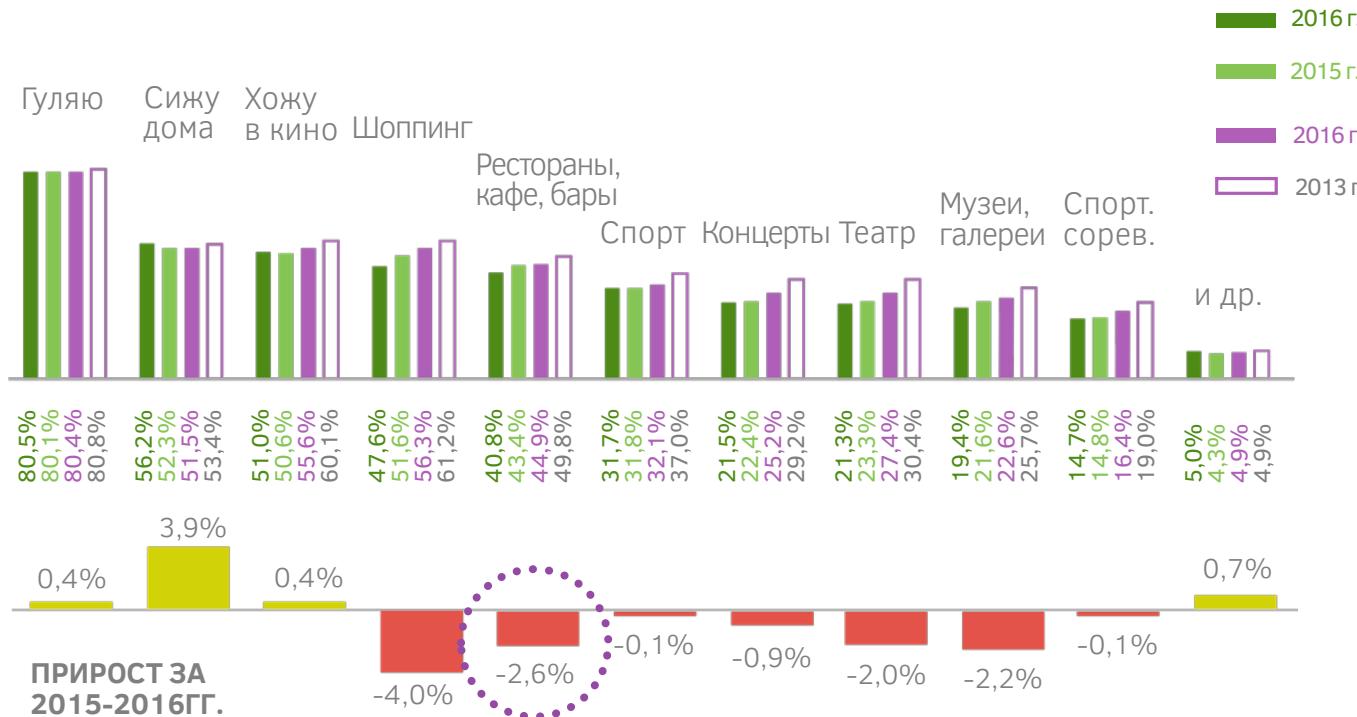


- **24 млн** детей в России
- Стабильный спрос: «на **детях – не экономят»**
- Детские товары стоят дороже взрослых аналогов
- **Детей балуют** – родители отвечают на просьбу ребенка «нет» лишь в 1/3 случаев

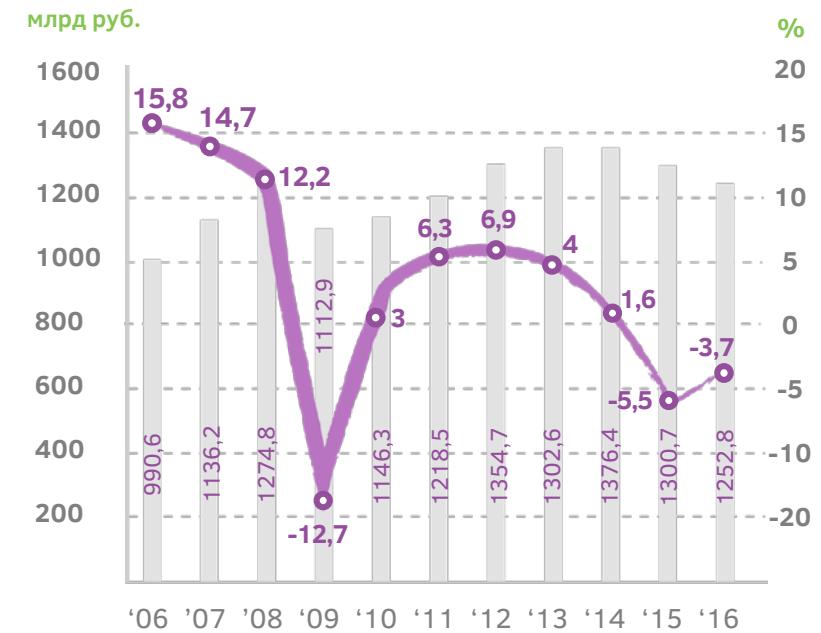


# Какова ситуация на самом деле? Ресторанный рынок пострадал в кризис

## КАК ВЫ ПРЕДПОЧИТАЕТЕ ПРОВОДИТЬ ДОСУГ С СЕМЬЁЙ И ДРУЗЬЯМИ? ДИНАМИКА ЗА 2013-2016 ГГ. % от опрошенных россиян



## ДИНАМИКА ОБОРОТА ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В 2006-2016 ГГ.\* млрд руб.%

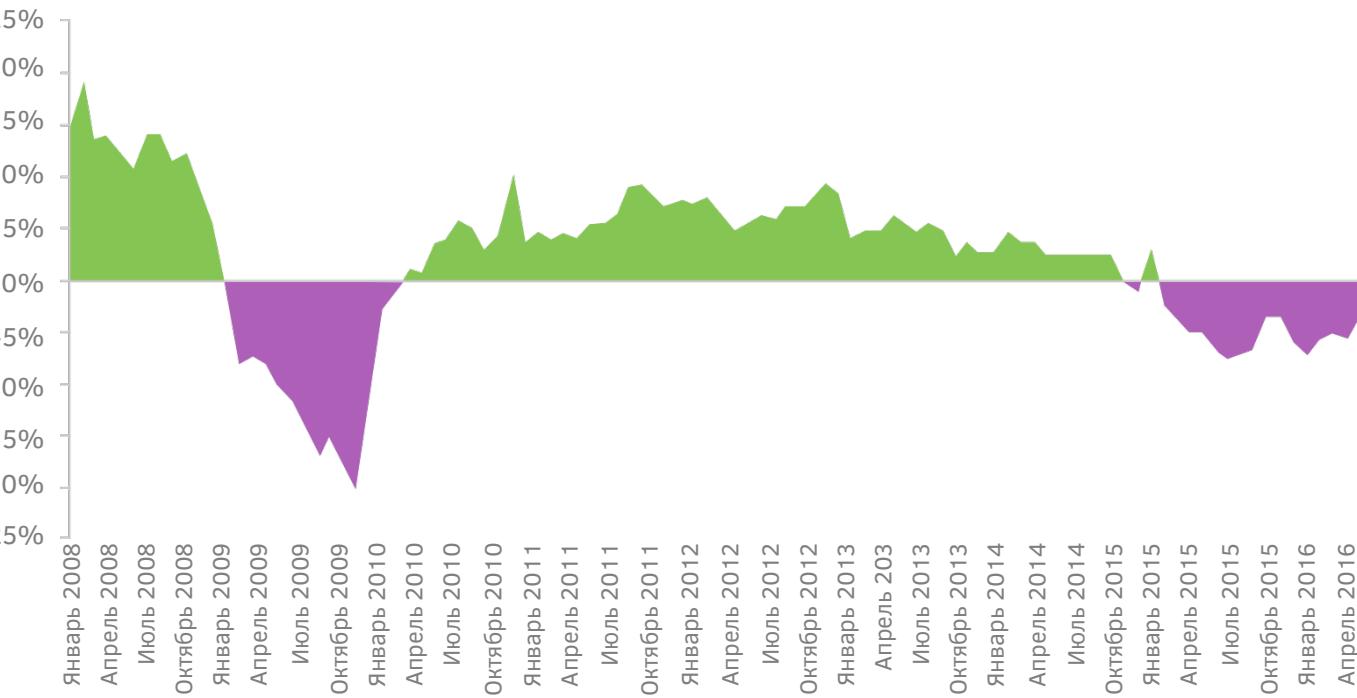


\*Данные 2016 года – прогноз.

Источники: обзор «РБК Исследования рынков «Российский сетевой рынок общественного питания 2016»

# Какова ситуация на самом деле? Это ещё не рост – это восстановление

ОТНОСИТЕЛЬНЫЙ ТЕМП ПРИРОСТА ОБОРОТА ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ,  
ЯНВАРЬ 2008 – АПРЕЛЬ 2016ГГ. % к соответствующему месяцу предыдущего года



ДИНАМИКА ТЕМПОВ ПРИРОСТА  
РАСПОЛАГАЕМЫХ ДОХОДОВ НАСЕЛЕНИЯ РФ,  
2007-2017ГГ. %



Источник: Росстат

Источник: РБК.QUOTE, Министерство экономического развития.

# Какова ситуация на самом деле? Детские товары не испытали того уровня падения, что взрослые

311

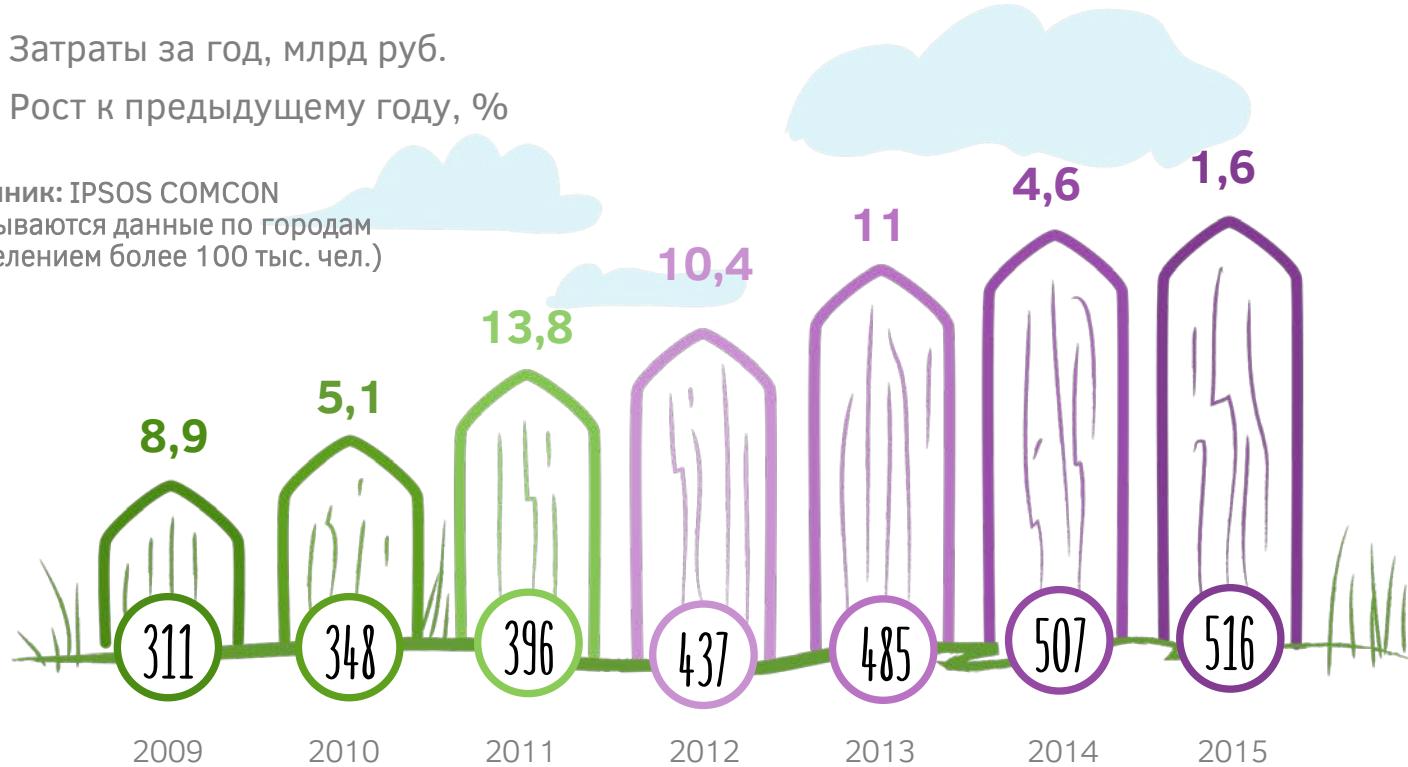
Затраты за год, млрд руб.

8,9

Рост к предыдущему году, %

Источник: IPSOS COMCON

(Учитываются данные по городам  
с населением более 100 тыс. чел.)

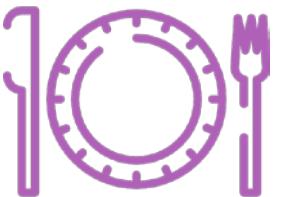


РЫНОК ДЕТСКИХ ТОВАРОВ РОССИИ

АндерСон®  
семейные кафе & кондитерские

Если бы сейчас  
был 2009 год

Начала бы я сейчас бизнес  
семейных кафе самостоятельно?





КАЖДЫЙ ГОД ВЫ БУДЕТЕ ПРИОБРЕТАТЬ  
БЕСЦЕННЫЙ ОПЫТ. СОВЕРШАТЬ МНОГО  
ОТКРЫТИЙ ДЛЯ СЕБЯ:  
ЧТО НАДО ДЕЛАТЬ И ЧЕГО НЕ НАДО ДЕЛАТЬ

АнцерСон®  
семейные кафе & кондитерские

ОПЫТ - СЫН ОШИБОК ТРУДНЫХ.  
ИЛИ ПОЧЕМУ НАШ ЧЕК-ЛИСТ  
ОТКРЫТИЯ НОВЫХ КАФЕ ТАКОЙ  
ДЛИННЫЙ



**АндерСон®**  
семейные кафе & кондитерские

# ЧЕК-ЛИСТ ГОТОВНОСТИ К ОТКРЫТИЮ КАФЕ – ЭТО БОЛЕЕ 500 ПУНКТОВ

490	3. Камеры должны писать звук.	1	1
497	4. В комнате с ТВ камера ночного видения.	1	1
498	5. Если есть отдельное помещение для кулинарной студии, то должно быть видно - общий стол, рабочие поверхности, плиты.	1	1
499	<b>Rитейл, касса</b>	3	3
500	1. На ритейле должно быть видно как выкладываются и списываются десерты.	1	1
501	2. Касса: просматривать кассу и ритейл, так чтоб было видно кассира, гостя и расчет на мониторе.	1	1
502	* IP должна просматривать кассу и ритейл, так чтоб было видно операции с кассой и расчет, подключается к интернету.	1	1
503	<b>Бар</b>	2	2
504	1. Должно быть видно рабочую поверхность, холодильники, кофе-машину.	1	1
505	2. Если есть контактная стойка, то она должна просматриваться.	0	0
506	* В баре устанавливается 2 камеры, аналоговая и IP-камера Axis. Аналоговая подключается к видеорегистратору.	1	1
507	<b>Кухня</b>		
508	1. Должно быть видно зону раздачи	1	1
509	2. Видно все рабочие поверхности.	1	1
510	3. Видно все холодильники, холодильные камеры.	1	1
511	<b>Внутренние помещения</b>	4	4
512	1. Служебные вход/выход - обзор. Камера с ночным видением, должно быть видно даже при выкл.свете.	1	1
513	2. В каждом внутреннем помещении по 1 камере (офис, кладовщик)	1	1
	3. В коридорах сообщающихся со складами и раздевалками, хол.камерами - видно кто и что выносит и заносит. Камера с ночным видением, должно быть видно даже при выкл.свете.	1	1
	Должна быть камера, в зоне разгрузки и приема товара	1	1

515



# ЧЕК-ЛИСТ ГОТОВНОСТИ К ОТКРЫТИЮ КАФЕ – ЭТО БОЛЕЕ 500 ПУНКТОВ

## ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

- На всех углах стоят деревянные или металлические углы
- Нет опасных зон для детей
- Нигде нет торчащих проводов
- Нет розеток без коробов
- Нигде нет люминисцентных ламп
- Свет сделан на светодиодах
- При использовании обычных ламп зала - есть диммеры
- Порожки сделаны в уровень пола, чтобы не споткнуться
- Москитные сетки на всех окнах

## ФАСАД И ПРИЛЕГАЮЩАЯ ТЕРРИТОРИЯ

- Прилегающая территория/ фасад
- Прилегающая территория при возможности огорожена небольшим заборчиком, сделан газон
- Место для парковки колясок/велосипедов. Табличка "Парковка для колясок", "Парковка для велосипедов"
- Фасад здания чистый, покрашен.
- Вывеска Кафе и Кофейня (на каждом входе)
- Уличные фонари (уличное освещение)
- Панель-кронштейны выполнены в соответствии со стандартами (при использовании)

## ГОСТЕВЫЕ ЗОНЫ

- План эвакуации
- Огнетушители согласно плану эвакуации. Ящики огнетушителей прибиты к полу/стене.
- Таблички световые ВХОД/ВЫХОД
- Тамбур/лестничный пролет
- Наличие тамбура либо загородки от ветра
- Тепловая завеса
- Коврик входной (сменный)
- Шкаф для рекламы

## Входная зона

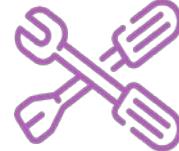
- Зеркало большое
- Банкетки (если возможно разместить)
- Гардероб (при наличии в проекте)
- Лестница. Детские перила
- Взрослые перила
- Табличка на лестнице "Осторожно можно упасть"
- Зеркало встречного движения в пролетах (если лестница винтовая) в каждом пролете
- Лестница безопасная, нельзя засунуть руку или голову

МНОГО ИСТОРИЙ ХОРОШИХ И РАЗНЫХ ...  
ИЛИ 16 000 УРОКОВ, КОТОРЫЕ МЫ  
ИЗВЛЕКЛИ ИЗ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ГОСТЕЙ  
И ПРАКТИКИ

? Почему в АндерСон столы  
со скругленными углами



? А вы знаете, что все шкафы  
у нас прибиты-прикручены?





СТЕЛЛАЖ НЕРУШИМ



ДЕКОР ПРИКЛЕЕН



ПОД СТОЛ ПЕШКОМ





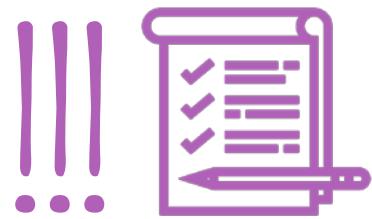
## КОМФОРТНО ДАЖЕ САМЫМ МАЛЕНЬКИМ

- Детские умывальники
- Детские унитазы
- Сменные сиденья
- Фен для волос самых активных малышей

**АнцерСон®**  
семейные кафе & кондитерские



ТВ ЗА СТЕКЛОМ

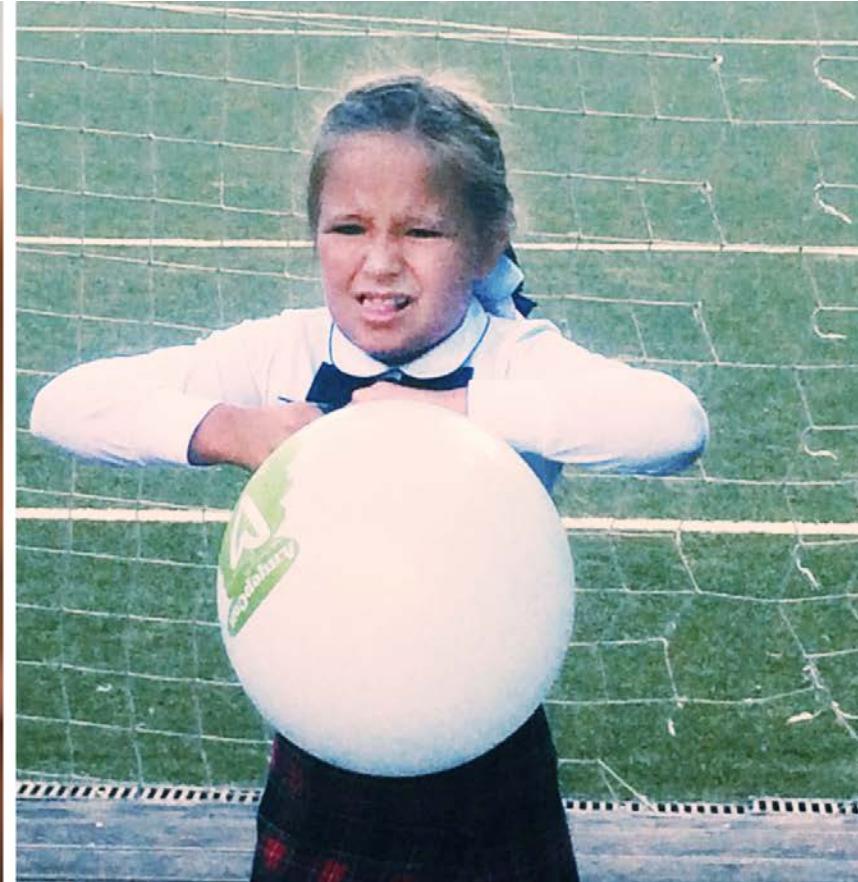


ТОТАЛЬНЫЙ  
КОНТРОЛЬ

**КОГДА В КАФЕ НЕТ  
ФЛОМАСТЕРОВ  
И МАРКЕРОВ СОВСЕМ!**



**ВЫ ТРАТИТЕ НОЧЬ, ЧТОБЫ  
НАДУТЬ 1000 ШАРОВ,  
ДЕТИ ТРАТЯТ 10 МИНУТ,  
ЧТОБЫ УНИЧТОЖИТЬ ИХ**





МИНУСЫ ЕСТЬ?  
ЕСТЬ И ПЛЮСЫ!



## - Минусы -

*Инвестиции в инфраструктуру*

*Ниже оборачиваемость стола*

*Выше требования гостей – родителей*

*APL больше в 2 раза*

*Больше штат*



## + Плюсы +

*Частота посещения*

*Лояльность выше*

*Меньшее количество конкурентов, которые готовы к такому подвигу*

*Возможность дополнительной продажи*

## ИНФРАСТРУКТУРА ПОДДЕРЖКИ

### ЕДИНЫЙ КОЛЛ-ЦЕНТР

- Гостевая анкета
- Обзвон каждого праздника
- Опрос гостей на сайте
- Мониторинг отзывов

ЕЖЕДНЕВНО обрабатывается  
КАЖДЫЙ звонок, КАЖДЫЙ отзыв



## ОБРАБОТАНО ОТЗЫВОВ ЗА ПЕРИОД ЯНВАРЬ 2017 – МАРТ 2017

ПЕРИОД	ЯНВАРЬ'17	ФЕВРАЛЬ'17	МАРТ'17	АРПЕЛЬ'17	ИТОГ
Обзвон гостей о проведенных праздниках	505	542	522	616	2185
Отзывы гостей из анкет в кафе	1231	915	1013	1298	1346
Отзывы гостей по доставке	114	70	139	120	443
Отзывы гостей PLATIUS	2018	2325	3298	3636	11277
Мониторинг отзывов в сети	129	116	297	398	940
Итого обработанных отзывов	3997	3968	5269	6068	16191



## ИНФРАСТРУКТУРА ПОДДЕРЖКИ

### СЛУЖБА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

#### ФАБРИКА. Ежедневно.

- Бракераж 100% продукции, выпущенной за каждую смену
- Санитарно-техническая оценка

#### Еженедельно

- Лабораторные исследования
- Контроль сертификатов на все виды поступающей продукции
- Отказ от сырья с высокими зонами риска – куриное яйцо, курица
- Регулярная проработка сырья от новых поставщиков

# ИНФРАСТРУКТУРА ПОДДЕРЖКИ

## СЛУЖБА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

### КАФЕ. Ежедневно

- Бракераж выпускаемых блюд
- Проведение фуд-демо для сотрудников
- Соблюдение стандартов сервиса
  - по СВН и живые аудиты
- Контроль «Всегда свежей и вкусной витрины»

### Еженедельно

- Санитарно-технический контроль кафе
- Материальная мотивация сотрудников по прохождению аудитов
- Контроль производственного процесса

### Регулярно

- Контроль всего технологического оборудования
- Контроль качества по системе видеонаблюдения





## СЛУЖБА ОДНОГО ОКНА 911

ПИШИ НА [911@cafe-anderson.ru](mailto:911@cafe-anderson.ru)

1 ЧТОБЫ ЗАЯВКА УШЛА НУЖНОМУ СПЕЦИАЛИСТУ – В ТЕМЕ ПИСЬМА **ОБЯЗАТЕЛЬНО НАПИШИТЕ:**

### ОТЗЫВ

- все отзывы, предложения, жалобы ГОСТЕЙ,
- отзывы, предложения, жалобы СОТРУДНИКОВ

### ПОСТАВКА

- недовоз, недоставка, исправление накладной, нет документов,
- не приехала машина, STOP по продукту, посуде привезли лишнее

### ИТ

- Если сломался:
  - компьютер
  - принтер
  - касса (ilko)

### КАЧЕСТВО

- торт/десер/пирог не соответствует качеству,
- пришел не тот торт,
- некачественная продукция (п/ф),
- инородные включения,
- продукция с ограниченным с/г

### БУ

- Все вопросы связанные с бухгалтерией:
  - выставление счетов,
  - согласование заявок,
  - уточнение статуса по оплате заявки
  - Проблемы с настройками меню (ilko)

### ПРАЗДНИК

- на банкете НЕ все хорошо,
- не приехал костюм/реквизит по анимации,
- анимационная программа прошла плохо,
- опаздывает аниматор,
- не вышел аниматор на смену

### 911

- не стандартный запрос,
- не знаешь куда писать,
- в кафе пришли подозрительные люди,
- вопрос по расчету ЗП,
- проблемы с руководителем,
- службы долго не реагируют на заявки,
- предложения по улучшению работы компании

### ПОХВАЛИТЬ

- Ты знаешь сотрудника, который Молодец! Он систематически пригает выше головы и следует правилам АндерСона!
- Ты и твои коллеги сделали работу на отлично с гвоздем и гости МЕГА довольны!

АндерСон®

2 В ПИСЬМЕ ПОДРОБНО ОПИШИТЕ ПРОБЛЕМУ

3 ВАМ НА ПОЧТУ ПРИДЕТ СООБЩЕНИЕ «ВАША ЗАЯВКА ПРИНЯТА». ЗАЯВКЕ БУДЕТ ПРИСВОЕН НОМЕР.

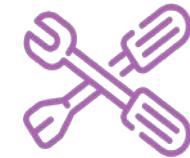
4 СПЕЦИАЛИСТ СВЯЖЕТСЯ С ВАМИ И УКАЖЕТ СРОК РЕШЕНИЯ ПО ВАШЕЙ ЗАЯВКЕ.

5 РЕШЕНИЕ ЗАЯВКИ В УСТАНОВЛЕННЫЕ СРОКИ

6 НА ВАШУ ПОЧТУ ПРИДЕТ СООБЩЕНИЕ «ВАША ЗАЯВКА ВЫПОЛНЕНА»

7 ЕСЛИ У ТЕБЯ ОСТАЛИСЬ ВОПРОСЫ ПО ЗАЯВКЕ ИЛИ ТЫ НЕ СОГЛАСЕН С ЕЕ РЕШЕНИЕМ – ЗВОНИ НА 911

# ИНФРАСТРУКТУРА ПОДДЕРЖКИ



## СЛУЖБА ОДНОГО ОКНА 911

[911@cafe-anderson.ru](mailto:911@cafe-anderson.ru)

# ИНФРАСТРУКТУРА ПОДДЕРЖКИ

## ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ 911

2-я неделя Апреля 2017





МЫ НЕ ПРОДАЕМ  
ФРАНШИЗЫ...  
МЫ ИЩЕМ ПАРТНЁРОВ-  
ЕДИНОМЫШЛЕННИКОВ

- До 5 заявок в день на франчайзинг
- Зачем к нам приходят конкуренты?
- Окупаемся, зарабатываем!



[www.cafe-anderson.ru](http://www.cafe-anderson.ru)  
НИ ДНЯ БЕЗ ПОДВИГА!  
8 (495) 221-93-63

**АндерСон®**  
семейные кафе & кондитерские