



BUYER PERSONA CANVAS

Template for Digital Commerce context

www.columbiaroad.com

BUYER PERSONA



NAME:

Sandra Voditeljica

BACKGROUND:

Radi u ugostiteljstvu 10 god. Započela kao konobarica, a sada je operativna voditeljica triju kafića u Zagrebu pod istim vlasnikom. Ima ključnu ulogu u održavanju standarda usluge, edukaciji osoblja i uvođenju novih operativnih rješenja. Otvorena je za tehnologiju ako služi stvarnom poboljšanju posla, ali je skeptična prema "fancy rješenjima bez pokriva".

IDENTIFIERS:

Fokusirana na učinkovitost i preglednost
Praktična, nije impresionirana "startup žargonom"
Preferira konkretne brojke i jednostavnu upotrebu
Ima puno utjecaja na vlasnika, ali ne voli marketing prodaju – treba dokaz

Nema strpljenja za rješenja koja "padnu" kad je najpotrebnije

DEMOGRAPHICS:

38 godina, Zagreb

Srednja ugostiteljska škola + interna edukacija za menadžment
Radi 6 dana tjedno, često na više lokacija dnevno
Ima tim od ~15 stalnih i sezonskih radnika kojima upravlja

MOTIVATIONS:

Uvesti sustav koji standardizira rad na svim lokacijama

Smanjiti kaos tijekom špice i smanjiti broj grešaka u komunikaciji s gostima
Omogućiti brzi onboarding stranog osoblja
Imati uvid u podatke koji pomažu u rasporedu, nabavi i marketingu

TITLE/ROLE:

Voditeljica osoblja i operacija u lancu kafića – ne odlučuje o budžetu, ali priprema prijedloge i odgovorna je za implementaciju u svakodnevni rad.

ORGANISATION:

Ugostiteljski lanac s 3 poslovnice u Zagrebu (različite lokacije, sličan meni). Vlasnik prati brojke i trendove, ali oslanja se na Sandru za operativne odluke i kvalitetu usluge.

BUDGET:

Za potrebe testiranja može opravdati trošak do 50 € mjesečno po lokaciji. Ako sustav donosi jasno vidljive koristi, može zatražiti prelazak na veći paket (Premium/Enterprise) s višim budžetom.

QUOTES:

Ne treba mi 'smart' sustav, treba mi pouzdan. Ako mogu s njim trenirati nove konobare – prodali ste ga.

Ako nešto ne mogu objasniti osobi prvi

dan na poslu – neću ga koristiti.
Daj mi uvid u promet, vrijeme narudžbi i problematične stolove – sve ostalo je bonus.

VALUE PROPOSITION

PAINS

Teško održavanje jednakih standarda u svim objektima

Visoka fluktuacija osoblja – stalna potreba za obukom novih konobara, pogotovo stranih

Stres tijekom špice – gubi se pregled, konobari ne znaju prioritete

Nemaju uvid u to što najviše ide i kada – nema podatkovne podloge za poslovne odluke

Naporno je usklađivati cjenike u svim objektima

Ne postoji jednostavan kanal za povratne informacije gostiju

Tehnološka rješenja koja su isprobali bila su ili preskupa ili prekomplikirana

Menadžer mora biti svugdje – nema centralni dashboard za upravljanje stolovima i narudžbama

GAINS

Sve narudžbe standardizirane; osoblje ne mora pamtiiti posebne postupke

Gosti naručuju i pozivaju osoblje bez mahanja ili frustracija

Brže i lakše uočavanje grešaka, pogotovo ponavljajućih

Sustav omogućuje real-time pregled svih stolova i njihove aktivnosti

Povećana vidljivost, lakša adaptacija trendovima, cijenama, popustima, kolaboracijama

Lako se uvodi u više lokacija – dovoljno je poslati QR kodove i osnovne upute

Manje obuke – novi konobar može pratiti sustav i uskočiti odmah

Podaci o prometu po satu, najtraženijim artiklima i učinku osoblja

Mogućnost automatskih dnevnih izvještaja za svaku poslovnicu

Profesionalniji dojam prema gostima; više pozitivnih recenzija

Veći promet zbog bržeg prometa stolova u špici

CUSTOMER JOBS

Standardizirati rad u svim poslovnicama (npr. isti sustav naručivanja)

Smanjiti greške u narudžbama, povećati točnost i brzinu usluge

Riješiti probleme u komunikaciji osoblja s gostima bez zapošljavanja više ljudi

Uvesti sustav koji ne ovisi o "najboljem konobaru" — žele predvidivost i proceduru

Imati pregled nad radom svih lokacija (npr. uvid u aktivnost stolova, peak sate)

Uvesti novitete bez prevelikog otpora zaposlenika i bez pada učinkovitosti

Omogućiti jednostavno testiranje i uvođenje novog sustava u više lokacija odjednom

OUR POSITION

Bartender je sustav koji omogućuje Sandri da uvede red, pregled i brzinu u sve poslovnice – bez velikog učenja i bez dodatnog osoblja. Standardizira uslugu, ubrzava rotaciju stolova i omogućuje upravljanje s jednog ekrana i ne bombardira ju viškom značajki koje neće koristiti.

ELEVATOR PITCH

Bartender omogućuje vašim gostima da sami naruče i pozovu osoblje, a vama pruža uvid u stanje svake poslovnice – tko što naručuje, kada, i gdje gubite vrijeme. Brže usluge, bolja kontrola, manje stresa.

INFLUENCERS & STAKEHOLDERS

Vlasnik lanca (finalna odluka)

IT/tehnička podrška (ako treba integraciju s POS)

Glavni konobari i osoblje (oni moraju koristiti alat svaki dan)

PURCHASE PROCESS & TIMING

Testna faza u jednoj lokaciji: Sandra prvo traži dopuštenje vlasnika za testiranje QRTable sustava u jednoj poslovnici. Traži besplatnu probu ili promotivnu cijenu za 30 dana.

Uz pregled funkcionalnosti putem službene stranice rješenja, želi 1:1 demo putem poziva kako bi postavila sva dodatna pitanja prije nego ideju uopće predloži vlasniku.

Procjena na temelju prakse: Ako alat prođe test — osoblje ga koristi bez problema, sustav ne "pada" i gosti reagiraju pozitivno — Sandra sastavlja izvještaj o učinku (manje grešaka, brža rotacija stolova, zadovoljnije osoblje).

Prezentacija rezultata vlasniku: Nakon 2–3 tjedna pilot korištenja, Sandra priprema konkretnu usporedbu (prije/poslije), često uz input osoblja.

Skaliranje na ostale lokacije: Ako je vlasnik zadovoljan, prelazi se na primjenu u sve lokacije, uz moguće nadogradnje (Premium/Enterprise) za analitiku i podršku.

Prva odluka: 1–2 tjedna nakon probe

Potpuna implementacija: do 1 mjesec za sve lokacije, uz Sandrino vodstvo i brzi onboarding

INFORMATION NEEDS

Kako sustav funkcionira kad se više stolova aktivira istovremeno?

Mogu li kopirati cjenike iz jedne poslovnice u drugu?

Koliko jednostavno mogu aplicirati popust ili kreirati posebnu ponudu dana?

Koliko vremena treba za onboardanje osoblja?

Što ako gosti zatraže račun, a sustav "padne"?

Mogu li vidjeti promet po satu / danu / lokaciji?

TOUCHPOINTS & CHANNELS

Preporuke drugih objekata u lancima

LinkedIn, newsletteri, poslovne ideje i domaći proizvodi, blogovi

WhatsApp i email prezentacije

Pozivi s ponudom "probajte u jednoj lokaciji – besplatno 30 dana"

