Запуск службы доставки нашего ресторана состоялся 2019-11-21 08:00:00. По итогам года работы службы был произведен некоторый анализ, который позволил нам определить узкие места в организации бизнес процессов нашего ресторана.

В общей сложности служба доставки отработала 409 дней, клиентам было доставлено 15788 заказов на общую сумму 558 601 руб. 36 коп. Изначально штат курьеров состоял из 8 человек, но к концу 2020 года был расширен до 12 человек, так к 1.09.2020 года было запланировано произвести обширную рекламную компанию нашего ресторана, и прогнозировался рост количества заказов. В целом, оценивая работу курьеров, можно сказать, что служба доставки работает достаточно хорошо. Среднее время доставки заказов от момента получения товара на кухне составляет 27-28 минут, что, несомненно, отличный результат. Однако в качестве одного из предложений по оптимизации бизнеса хочется рассмотреть возможность заключения договора со сторонними курьерскими службами города, для того чтобы иметь возможность сократить время доставки на 10-15%, тем самым добиться увеличения лояльности наших клиентов. Средняя оценка работы курьеров составленная на основе обратной связи от клиентов равна 3 звездочки, что мы оцениваем как отличный результат, учитывая что база клиентов у нас охватывает весь город.

Отдельное внимание необходимо обратить на перечень позиций доступных для заказа в нашем ресторане. Анализируя состав заказов, мы определили позиции, которые пользуются максимальных спросом и те позиции, по которым заказов практически нет. В данном случае предложение заключается в пересмотре перечня блюд. Непопулярные позиции необходимо заменить новыми в рамках какого либо рекламного предложения. На позиции пользующиеся уверенным спросом можно поднять цену в среднем на 10%. Оценка работы кухни на основании обратной связи от клиентов составляет 3 звездочки. Учитывая что максимально значение 4 звездочки, результат можно считать отличным.

Среднее время доставки заказа от момента его создания до момента вручения его клиенту составляет 57 минут. Среднее время приготовления заказа кухней 29 минут. Предлагаем открыть еще один суши-ресторан который территориально будет расположен в Железнодорожном районе, ввиду особой популярности там нашей службы доставки. Это позволит разгрузить кухню, тем самым сократив время ожидания заказа клиентами и увеличив их лояльность к нашему сервису.