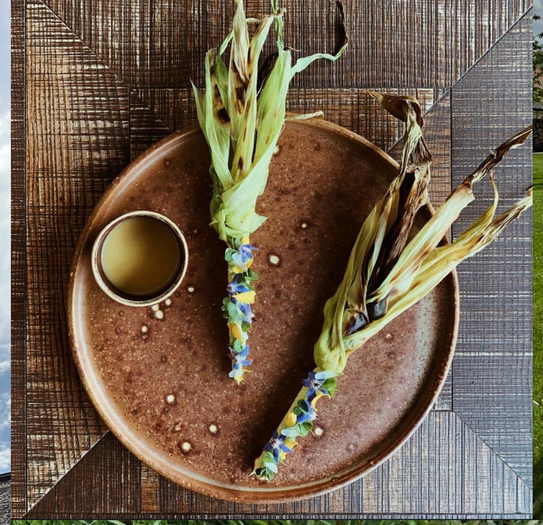
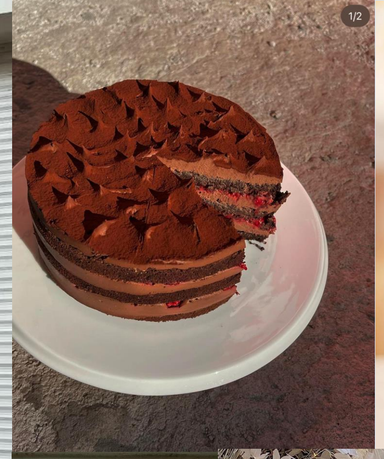
Олег Бублик

- Операційний директор та співвласник компанії Gianni Group, яка працює у сегменті HoReCa
- У компанії працюють понад 120 співробітників
- Пройшов велику кількість навчальних програм та тренінгів з адаптації та управління персоналом. Маю експертизу у маркетингу та операційному керуванні компаніями

«Як запитання «ЧОМУ?» руйнує стандартний підхід до правил»

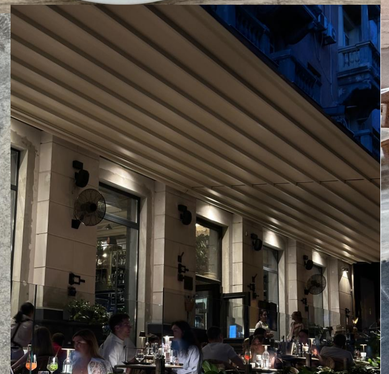
Олег Бублик. Операційний директор компанії Gianni Group



ANNAPAVLOVA

1/2

DUE VITTORIE
MODENA

MANGIARE
VOLARE



Як ми раніше впроваджували правила та стандарти

Адаптація та навчання через «ЧОМУ?»

GIANNIVINO

ITALIA | 21 ΡΕΓΙΟΗ

WELCOME BOOK

ВІДПОВІДІ НА ПИТАННЯ «ЧОМУ?»

1 ЧОМУ САМЕ GIANNIVINO ТА ЧОМУ САМЕ ІТАЛІЙСЬКИЙ РЕСТОРАН?

20 років компанія GIANNI GROUP продавала колекції італійського взуття у Дніпрі. Щороку 4-5 разів наша команда була в Італії, ми полюбили цю країну. Першим та головним взуттєвим магазином компанії був магазин GIANNI, на місці якого ми згодом і відкрили GIANNIVINO. Буваючи в Італії, ми відвідували багато ресторанів і зрозуміли, що ресторанний бізнес нам дуже цікавий

2 ЧОМУ МИ НАЗИВАЄМО СЕБЕ 21-М РЕГІОНОМ ІТАЛІЇ?

В Італії 20 регіонів. **Ми є 21-м регіоном Італії,** який знаходиться у Дніпрі. Це дає нам право представляти своє бачення італійської кухні, а також вина інших країн. **Ми несемо культуру Італії у Дніпрі.**

3 ЧОМУ МИ ЗАЙМАЄМОСЯ ВЛАСНИМ ІМПОРТОМ ВИНА, БАКАЛІЇ, ПРОДУКТІВ, А НЕ КУПУЄМО ЇХ У МІСЦЕВИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ?

Тому що нам важливо поділитися з нашими Гостями саме нашим досвідом, а не досвідом інших постачальників продукції. Наша команда вважає, що має величезний гастрономічний італійський досвід. Ми особисто знаємо кожного з виноробів, виробника прошутто, тунця та бальзамічного оцту, продукти яких представляємо у GIANNIVINO.

Цінності GIANNIVINO та цінності наших італійських партнерів повністю збігаються

4 ЧОМУ МИ БРОНЮЄМО СТОЛИ ПОЧИНАЮЧИ ВІД 5 ГОСТЕЙ?

Для нас важливий Гість тут і зараз, який вже прийшов у GIANNIVINO, тому всі Гості в кількості від 1 до 4-х сідають у порядку живої черги. Нам не подобається ситуація, коли приходиш до ресторану, а всі столи заброньовані, при цьому ресторан порожній та Гості прийдуть лише через 1-1,5 години.

Винятком для броні є великі компанії від 5-ти осіб, бо це можуть бути дні народження, річниці, і для планування такого заходу Гостю необхідно розуміти, що стіл заброньований.

5 ЧОМУ МИ НЕ ДАРУЄМО ПОДАРУНКИ, КОЛИ НЕОБХІДНО ЗАГЛАДИТИ СВОЮ ПРОВИНУ?

Ми не вибачаємося, коли припустилися помилки (слово "вибачте" заборонено). Нам щиро шкода, ми обов'язково розберемося в ситуації, щоб стати кращими для наших Гостей. Ми не відкуповуємось від Гостей подарунками за свої помилки.

Ми даруємо подарунки лише коли все гаразд, коли необхідно посилити позитивну емоцію Гостя.

6 ЧОМУ МИ САМОСТІЙНО ВИПІКАЄМО ХЛІБ, РОБИМО GELATO, ПАСТИ ВЛАСНОГО ВИРОБНИЦТВА?

Нашими цінностями є чесність та трушність, тому ми намагаємося глибоко розібратися у всіх процесах виробництва. Ми не готові до компромісів у вигляді покупної пасти чи морозива з магазину. Саме власне виробництво дозволяє надати Гостю справжній продукт.

7 ЧОМУ ВАЖЛИВО ДОТРИМУВАТИСЬ ТРАДИЦІЇ ТА РИТУАЛІВ (ЧАСТУВАННЯ ГОСТЯ, ПРИВІТАННЯ З ПОДІЄЮ, ГУЧНІ ОПЛЕСКИ ПРИ РОЗБИТТІ ПОСУДУ ТОЩО)?

У цих ритуалах вся сутність італійської гостинності. Саме так поводяться італійці, коли зустрічають Гостей.

8 ЧОМУ В НАШОМУ ІНТЕР'ЄРІ Є БАГАТО РЕЧЕЙ З ІСТОРІЄЮ?

Це знову ж таки відноситься до питання трушності. Коли ми щось створюємо, вивчаємо історію приміщення, страви, продукту. Гості люблять історії.

У GIANNIVINO їх дуже багато. **Історія показує всю глибину будь-якого проекту у деталях.**

9 НАВІЩО МИ СОРТУЄМО СМІТТЯ?

Ми 21-й регіон Італії. В Італії, як і у всій Європі, вже давно сортують сміття як на виробництвах, так і у звичайних будинках. Сортоване сміття легко піддається вторинній переробці. Таким чином, ми вносимо свій внесок у чисту планету.

10 ЧОМУ У НАС НЕМАЄ ДИТЯЧОГО МЕНЮ ТА ДИТЯЧОЇ КІМНАТИ?

Тому що в Італії діти сидять за одним столом разом із батьками та їдять туж саму їжу, що й дорослі з раннього дитинства.

11 ЧОМУ МИ ТАК УВАЖНО СТАВИМОСЯ ДО ДРІБНИЦЬ, ПОЧИНАЮЧИ ВІД ІНТЕР'ЄРУ ДО ПІДХОДУ ДО ГОСТЯ?

Тому що саме з дрібниць складається успіх. Не можна створювати шедеври, не помічаючи або ігноруючи дрібниці.

12 ЧОМУ ГОСТЯМ НЕ МОЖНА ПРИНЕСТИ СВІЙ ТОРТ НА ЗАПЛАНОВАНИЙ ЗАХІД?

Ми не можемо нести відповідальність за продукти та їжу яку Гості приносять із собою, а це суперечить нашій безпеці. У GIANNIVINO ми готуємо лише з тих продуктів, у яких ми впевнені.

Але ми можемо запропонувати Гостю приготувати наш торт (для цього Гостю необхідно зробити попереднє замовлення).

13 ЧОМУ МИ ПОСТІЙНО НАВЧАЄМОСЬ?

Навчання дозволяє нам постійно рухатися вперед, не стояти на місці, відкривати нові можливості.

Саме завдяки постійному навчанню ми можемо давати новий досвід нашим Гостям.

14 ЧОМУ ДО НАС МОЖНА З ТВАРИНАМИ, СОБАКАМИ?

Тому що ми просто любимо тварин.

Вага щеня не повинна бути вище 10 кг!

15 ЧОМУ У НАС ВСІ СПІВРОБІТНИКИ ПРОХОДЯТЬ МЕДИЧНУ КОМІСІЮ 2 РАЗИ НА РІК І НЕ МОЖНА КУПИТИ МЕДИЧНУ КНИЖКУ?

Це знову про чесність. Ми чесні з Гостем і собою, не можемо дозволити собі хворими виходити на роботу.

16 ЧОМУ ТАК ВАЖЛИВІ ПРАВИЛА ТА ЇХ ДОТРИМАННЯ У GIANNIVINO?

Для встановлення єдиних стандартів. У нас велика родина, а це означає, що без правил та їхнього обов'язкового виконання ми не зможемо існувати і перетворимося на хаос. Усі наші правила зрозумілі та логічні.

17 ЧОМУ НЕМАЄ В МЕНЮ САЛАТУ ЦЕЗАР ТА КАРТОПЛІ ФРІ?

Звісно, в Італії є фастфуд. Але в GIANNIVINO ми представляємо більш класичну італійську кухню, яку можна побачити в ресторанах по всій Італії.
Суші, тако, бургери, шаурма, цезар та олів'є це продукти інших кухонь тому їм немає місця у постійному меню GIANNIVINO. Можуть бути винятки тільки коли ми проводимо special-заходи (спільне меню з іншими ресторанами, спеціальні дні інших кухонь та інше).

36 ЧОМУ У НАС НА ПЛЯШЦІ 2 ЦІНИ?

Верхня ціна – це ціна ресторану (ціна, за якою ми продаємо вино у ресторані).
Нижня ціна – це ціна магазину (ціна, за якою ми продаємо вино з собою у магазині GIANNIVINO, а також в інтернет-магазині GIANNIVINO.COM)

Також зверни увагу на те, що в інтернет-магазині можуть проходити знижкові акції. А також ми даємо знижку 8% при покупці вина від 6 пляшок в off-line магазині GIANNIVINO.

37 ЧОМУ НАШІ ОФІЦІАНТИ НАЗИВАЮТЬСЯ СОМЕЛЬЄ-ОФІЦІАНТАМИ?

В Італії кожен офіціант вільно презентує та продасть будь-яку пляшку вина, яка представлена у ресторані.

І тому до обов'язків наших Сомельє-офіціантів входить не лише продаж страв по меню, а й продаж вина та алкогольної продукції. Вина у нас дуже багато і тому ми постійно навчаємось, отримуємо нові знання у цій сфері. **У нас 50+ виноробень та 300+ етикеток.**

38 ЧОМУ РОБОЧІ ПОЗИЦІЇ СОМЕЛЬЄ-ОФІЦІАНТІВ МАЮТЬ НАЗВУ ІТАЛІЙСЬКИХ РЕГІОНІВ? ЧОМУ НАШІ СТОЛИ НЕ МАЮТЬ НОМЕРІВ, А НАЗИВАЮТЬСЯ СОРТАМИ ВИНОГРАДУ?

Це наша фішка. Ми італійський ресторан і таким чином ми доносимо до наших Гостей італійську культуру, навчаємо Гостей знанням про регіони Італії та автохтони, які ростуть у цих регіонах. Так само це допомагає і нам швидше запам'ятати усі ці назви.

39 ЧОМУ МИ ГОЛОСНО РОЗМОВЛЯЄМО ТА ВСЕ РОБИМО ГОЛОСНО? ЧОМУ У НАС ГОЛОСНО ГРАЄ МУЗИКА?

Тому що італійська атмосфера дуже галаслива та гучна.

40 ЧОМУ ВДЕНЬ У НАС ГРАЄ ІТАЛІЙСЬКЕ РАДІО?

В Італії скрізь грає італійське радіо, саме воно створює ту саму трушну італійську атмосферу в GIANNIVINO.

41 ЧОМУ НА СТІЛ ГОСТЮ, КРІМ СОЛІ ТА ПЕРЦЮ, МИ СТАВИМО ОЛИВКОВУ ОЛІЮ ТА БАЛЬЗАМІЧНИЙ ОЦЕТ?

Ми дуже пишаємось нашою оливковою олією та оцетом і хочемо, щоб кожен Гість міг насолодитися цим ароматним та унікальним продуктом і, так само, придбати додому.

42 НАВІЩО МИ ОХОЛОДЖУЄМО ВИНО?

Ми, у GIANNIVINO, дуже цінуємо справжню культуру вина. Навчаємо їй наших співробітників та Гостей. Кожна пляшка вина повинна подаватись із правильною температурою:

червоне вино +17+18 С | **біле та рожеве вина** + 12+14 С | **ігристе вино**+11+12 С (+8)

Для цього у нас описано процедуру ротації вина під час подання Гостю. А також є винні барні холодильники та льодогенератори із льодом.

43 ЧОМУ МИ НЕ ВИКОРИСТОВУЄМО КЕЛИХ «FLUTE» ДЛЯ ІГРИСТОГО?

У GIANNIVINO келихи для ігристого та білого вина універсальні. Наші келихи мають досить вузьку форму для того, щоб не дозволити випаруватися бульбашкам. Ми бачимо їх саме такими – це наша філософія.

44 ЧОМУ НЕ МОЖНА ЗАБИРАТИ ПЛЯШКУ У ГОСТЕЙ ПІСЛЯ ТОГО, ЯК ВОНИ ЇЇ РОЗПИЛИ?

Пляшка залишається у кулері в перевернутому вигляді, так Гість розуміє, що вино закінчилося. Також, якщо Гості випили 3-4 пляшки, їм простіше звірити кількість випитих пляшок з даними в чеку.

54 ЧОМУ МИ НЕ МАЄМО БАНКЕТНОГО МЕНЮ?

В італійських ресторанах, коли збирається велика компанія для святкування будь-якого заходу, на стіл подаються стандартні страви з меню. У GIANNIVINO ми робимо так само. У нас досить великий вибір страв для того, **щоб підібрати меню на будь-яке свято.**

55 ЧОМУ МИ КУРИМО ЛИШЕ У СПЕЦІАЛЬНО ВІДВЕДЕНІЙ ЗОНІ?

Однією з наших цінностей є «Естетика», тому навіть такий шкідливий процес, як куріння сигарет, ми намагаємося зробити більш-менш естетичним. Для цього ми зробили спеціальну лавочку для куріння, облагородили її, встановили попільничку та куримо тільки в цьому місці.

56 ЧОМУ СПІВРОБІТНИКИ GIANNIVINO ОБІДАЮТЬ У РЕСТОРАНІ, А НЕ НАВПОЧІПКИ НА СХОДАХ АБО БІЛЯ СМІТНИКІВ, УРНИ НА ЗАДНЬОМУ ДВОРІ?

Ми поважаємо наших співробітників, тому створили для них всі умови. Коли співробітники приймають їжу навпочіпки, на лавках заднього двору це говорить про низький рівень ресторану і знецінює все вище сказане.

57 НАВІЩО ЩОСЕРЕДИ МИ ПРОВОДИМО ДЕГУСТАЦІЮ ВИНА ДЛЯ СПІВРОБІТНИКІВ І ЧОМУ НА НІЙ НЕОБХІДНО БУТИ ОБОВ'ЯЗКОВО СОМЕЛ'Є-ОФІЦІАНТАМ?

Отриманню знань про вино ми приділяємо особливу увагу у GIANNIVINO. Для того, щоб розбиратися у вині та розуміти, його треба пити. Тому ми вкладаємо багато сил та коштів у це. Тільки дегустуючи вино його можна повністю розкрити для себе. Одних лише теоретичних знань недостатньо.

58 ЧОМУ ПРИ ЗАПУСКУ НОВОГО МЕНЮ МИ ПРОВОДИМО ДЕГУСТАЦІЮ?

Для того щоб якісно донести інформацію про страву Гостю, цю страву необхідно спробувати. Для цього ми маємо обов'язкові дегустації перед запуском новинок, які обов'язкові до відвідування всім Сомельє-офіціантам.

59 НАВІЩО СОМЕЛЬЄ-ОФІЦІАНТИ ГОТУЮТЬ ПРЕЗЕНТАЦІЇ ТА ДОПОВІДІ?

Це частина методики навчання. Найкраще інформація запам'ятовується, коли ти в ній розібрався та навчив цій темі іншу людину. Також ми ведемо відеозапис таких презентацій для того, щоб потім навчати новачків.

60 НАВІЩО В БАНКЕТЦІ ЗНАХОДИТЬСЯ КРОКОМІР?

Раніше в приміщенні GIANNIVINO довгий час був взуттєвий магазин GIANNI. Тому, в данину історії, ми розмістили цей реквізит у банкетці та розповідаємо про це Гостям.

Глибоке переосмислення звичайних правил

5 ЧОМУ МИ НЕ ДАРУЄМО ПОДАРУНКИ, КОЛИ НЕОБХІДНО ЗАГЛАДИТИ СВОЮ ПРОВИНУ?

Ми не вибачаємося, коли припустилися помилки (слово "вибачте" заборонено). Нам щиро шкода, ми обов'язково розберемося в ситуації, щоб стати кращими для наших Гостей. Ми не відкуповуємось від Гостей подарунками за свої помилки. **Ми даруємо подарунки лише коли все гаразд, коли необхідно посилити позитивну емоцію Гостя.**

17 ЧОМУ НЕМАЄ В МЕНЮ САЛАТУ ЦЕЗАР ТА КАРТОПЛІ ФРІ?

Звісно, в Італії є фастфуд. Але в GIANNIVINO ми представляємо більш класичну італійську кухню, яку можна побачити в ресторанах по всій Італії.
Суші, тако, бургери, шаурма, цезар та олів'є це продукти інших кухонь тому їм немає місця у постійному меню GIANNIVINO. Можуть бути винятки тільки коли ми проводимо special-заходи (спільне меню з іншими ресторанами, спеціальні дні інших кухонь та інше).

19

ЧОМУ НАМ ВАЖЛИВО ОТРИМУВАТИ ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК ВІД ГОСТЯ?

Так як ми працюємо для наших Гостей і нам щиро хочеться, щоб їм все подобалося, щоб вони хотіли повертатися до нас, ми повинні цікавитися, чи все їм сподобалося. Ця інформація для нас як індикатор якості тих послуг, які ми надаємо.

Ми раді хорошій та поганій інформації. Адже поганий зворотний зв'язок дозволить нам розібратися в помилках, усунути їх та стати ще кращими для наших Гостей.

Найгірше це коли ми не взяли зворотний зв'язок від Гостя, а Гостю щось не сподобалося і він більше до нас не повернеться.

Розмовляйте з Гостем і пам'ятайте, що GIANNIVINO це живий організм, ми можемо припускатися помилок. Головне щиро намагатися в них розібратися та виправити.

26 ЧОМУ МИ АПЛОДУЄМО, КОЛИ Б'ЄТЬСЯ ПОСУД?

Посуд б'ється завжди і скрізь. Наша реакція з оплесками існує для того, щоб емоційно розрядити обстановку для співробітників і Гостей.

59

НАВІЩО СОМЕЛЬЄ-ОФІЦІАНТИ ГОТУЮТЬ ПРЕЗЕНТАЦІЇ ТА ДОПОВІДІ?

Це частина методики навчання. Найкраще інформація запам'ятовується, коли ти в ній розібрався та навчив цій темі іншу людину. Також ми ведемо відеозапис таких презентацій для того, щоб потім навчати новачків.

Коучінг через запитання «ЧОМУ?»

Висновок