



корпус
групп

На что следует обратить внимание в
контрактах с поставщиками
корпоративного питания



На корпус вперед!





Структура

1. Составные услуги корпоративного питания
2. Типология проектов
3. Форма оплаты
4. Формирование цены
5. Соглашение об уровне услуг
6. Контрольные мероприятия
7. SLA в event-кейтеринге

Лепский Эрнест,

*Директор Дивизиона Кейтеринг (Москва)
КорпусГрупп*

Затраты на персонал	35-40%
Затраты на сырье	30-35%
Прочие расходы	5-7%
Дополнительные затраты	20-30%

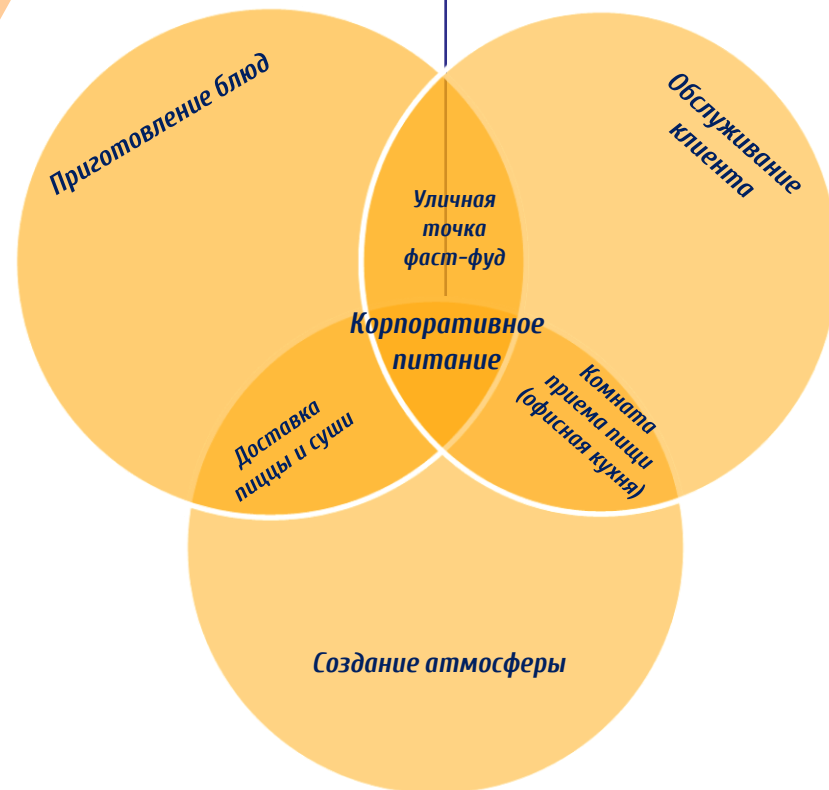
Данное распределение носит типовой характер. В зависимости от контракта доли затрат в товарообороте меняются.

Основные затраты

Диктуются спецификой услуги. Присутствуют в каждом проекте. Доли меняются в случае изменений формата услуги.

Дополнительные затраты

Затраты, которые накладывает на оператора Клиент. Этими затратами, можно «моделировать» услугу.



Для примера взят стационарный объект с полным циклом производства

Типология проектов:

- 1) Коммерческий проект
- 2) Социальный проект

	Социальный проект	Коммерческий проект
ОСНОВНОЙ СЕГМЕНТ	Офисные центры (моноарендаторы) и заводы	Бизнес-центры
ИНВЕСТИЦИИ	1) Инвестиции за счет клиента 2) Инвестиции оператора, но с возмещением оператору	Инвестиции за счет оператора, включая ремонт и оборудование
СРОК КОНТРАКТА	1-3 года. Поиск «своего» оператора	5-7 лет. Сказывается влияние стартовых инвестиций
АРЕНДА И КОММУНАЛКА	За счет Клиента, либо только оплата коммуналки	Полностью на операторе + эксплуатационные платежи
ИТОГО:	Затраты персонал + сырье + прочие + прибыль оператора	Аналогично блоку слева + 25% и более на указанные затраты

Ситуация: установлена отсрочка платежа на 30 (60) дней.

Проблема: определить «утяжеление» услуги для клиента при разных формах оплаты.

	Месяц	Год
Затраты на персонал	370 у.е.	4 440 у.е.
Затраты на сырье	340 у.е.	4 080 у.е.
Прочие расходы	70 у.е.	840 у.е.
Арендные и коммунальные платежи	20 у.е.	240 у.е.
Базовая стоимость услуги:	800 у.е.	9600 у.е.
Прибыль оператора:	50 у.е. (5,8%)	600 у.е.
Итого оборот услуги:	850 у.е.	10 200 у.е.

Движение денежных средств:
(кредит 25% годовых)



ИТОГО:

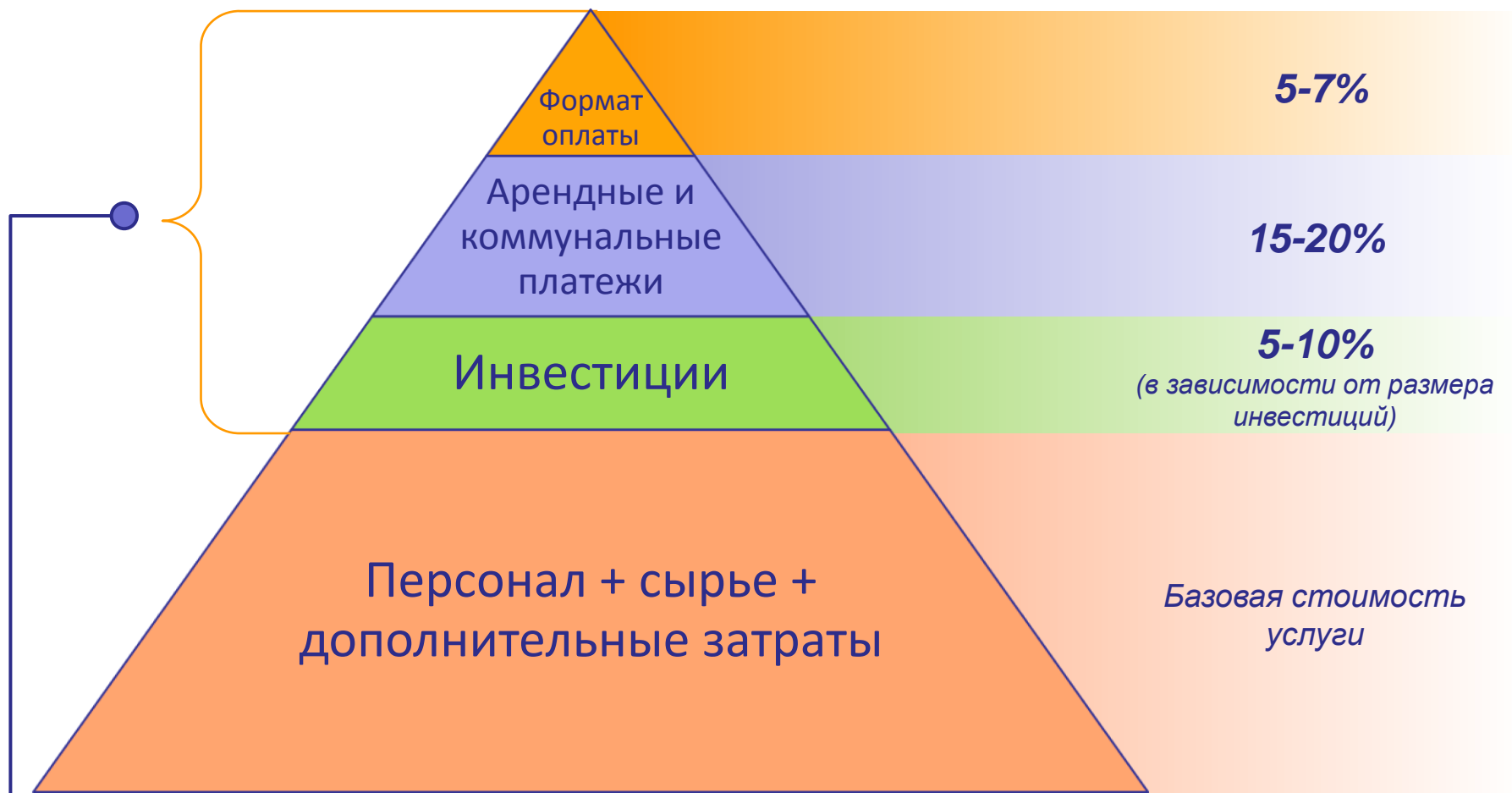
Затраты оператора	-800	-800	-800	...	-800				-9 600 у.е.
Проценты по кредиту	-16	-32	-31	...	-23	-5	0		-318 у.е.
Отсрочка 30 дней			+850	...	+850	+850	+850		+10 200 у.е.
Фин. результат	-816	-1648	-1629	...	-1441	-568	282		282 у.е. (2,7%)

Отсрочка 30 дней:

Общая сумма процентов по кредиту составила 318 у.е., или 3% от товарооборота, сохраняя свою норму прибыли на приемлемом уровне оператор увеличит цены на данную величину.

Отсрочка 60 дней:

При прочих равных увеличение цены составит 5%.



Общее удорожание услуги при появлении указанных расходных статей составляет от **25%** и более.

Соглашение об уровне услуг (SLA)

(или сервиса, обслуживания) – это часть Договора на предоставление услуг, в котором уровень предоставляемого сервиса документально оговорен и зафиксирован.

Качественные показатели

- *Требования к персоналу оператора*
- *Формат и периодичность контроля*
- *Требования к готовой продукции*
- *Требования к используемому сырью*
- *Время и формат обслуживания*
- *Режим устранения нарушений*

Количественные показатели

- *Стоимость продукции*
- *Ассортимент продукции*

При этом пункты соглашения должны предусматривать формат проверки их соблюдения.

В этом случае Клиент будет в любой момент времени понимать, что оператор соблюдает свои обязательства, а сам при этом не будет вмешиваться в работу оператора.

Инструментом проверки исполнения соглашения может быть «клиентский чек-лист».

Группа компаний "КорпусГрупп"
 Девизом Кейтеринг Москва
ЧЕК-ЛИСТ (КЛИЕНТСКИЙ)
 аудита услуги "ЧМ"



Дата проведения аудита: _____

Элемент проверки	Классификация объектов					
	пп 1	пп 2	пп 3	пп 4	пп 5	пп 6
Качество обслуживания						
Темпа горючих, свежих, вкусная						
К началу раздачи и не позднее чем за 30 минут до ее окончания ассортимент блюд присутствует согласно меню						
К началу раздачи и не позднее чем за 30 минут до ее окончания ассортимент блюд присутствует согласно меню						
Блюда, которых нет в меню, реализуются при наличии заявки на линии раздачи нагретых производных блюд						
Выкладка салатов производится в один ряд, учитываются цветовой гамма						
Хлеб и кондитерские изделия выложены на салфетки/термопленке белого цвета, в корзинки/подносы одинакового цвета						
Однородные напитки в стаканах одного вида. Стаканы сухие снаружи. Подносы не обильно смочены чаем и кофе						
Подносные выкладки в чистые, недеформированные и исправленные						
Выкладки готовых блюд соответствуют выкладкам, указанным в меню						
Контрольные порции вторых блюд и гарниров аккуратно зафальшиваны						
Три раскладки мелочуры в специальный инвентарь для каждого блюда						
Раздача вторых порций, гарниров, закусок на линии раздачи, выдерживая на рабочем месте						
Составные раздачи гарниров и напитков приносят в ассортименте и составе блюд						
В случае вопроса повара консультирует повар по ассортименту и составу блюд						
Обслуживание гостей в кейтеринге производится в одноразовых сервизах						
Назначение сумки столовых приборов в специальных емкостях						
Назначение ножей в емкости для столовых приборов или на кассе						
Чистота для столовых приборов чистая						
Посуда чистая, сухая, не имеет трещин и сколов						
На кассе для обслуживания клиентов чистые, исправные						
Чай, кофе, кондитерская и мелочуточная продукция на кассах выложена красиво и имеет ценники						
Кассир приветлив и желает приятного аппетита						
Состояние линии раздачи						
Хромированные поверхности и направляющие для подносов протерты						
Все стеклянные поверхности чистые						
Подносы разложены по размерам, чистые, сухие, недеформированные, не жирные наощупь						
Соусницы без подтеков, следов засохшего соуса, своевременно пополняются						
Хлеб и выпечные изделия своевременно пополняются						
Раздача протирается сухими бумажными салфетками						
Кассы чистые, на рабочем месте кассира отсутствуют посторонние предметы						
Выкладка горячих блюд на раздаче соответствует стандартам						
Пакеты для упаковки выпечки сложены аккуратно						
торгового зала						
Обеденные столы убираются своевременно						
К открытию раздачи стулья чистые, ровно задвинуты под столы						
Салфетки на столах сложены аккуратно в специальных держателях						
К открытию раздачи солонки и перенчики чистые, заполнены не менее чем на 2/3. Нет пустых в течение обеда						



	Не менее двух экземпляров меню (в начале и в конце линии раздачи) в чистых фирменных боксах
	Чай, кофе, кондитерская и мелочуточная продукция на кассах выложена красиво и имеет ценники
	Кассир приветлив и желает приятного аппетита
Состояние линии раздачи	Хромированные поверхности и направляющие для подносов протерты
	Все стеклянные поверхности чистые
	Подносы разложены по размерам, чистые, сухие, недеформированные, не жирные наощупь
	Соусницы без подтеков, следов засохшего соуса, своевременно пополняются
	Хлеб и выпечные изделия своевременно пополняются
	Раздача протирается сухими бумажными салфетками
торгового зала	Кассы чистые, на рабочем месте кассира отсутствуют посторонние предметы
	Выкладка горячих блюд на раздаче соответствует стандартам
	Пакеты для упаковки выпечки сложены аккуратно
	Обеденные столы убираются своевременно
	К открытию раздачи стулья чистые, ровно задвинуты под столы
	Салфетки на столах сложены аккуратно в специальных держателях
торгового зала	К открытию раздачи солонки и перенчики чистые, заполнены не менее чем на 2/3. Нет пустых в течение обеда



Наш «Клиентский чек-лист» включает около 100 параметров, среди которых вес порции, чистота линии раздачи, внешний вид персонала, наполненность диспенсеров, вежливость обслуживания и т.д.

В профессиональной кейтеринговой компании выстроена структура многоуровневого контроля, которая позволяет соблюдать единые стандарты качества, что, в свою очередь, положительно влияет на соблюдение обязательств по SLA

Структура многоуровневого контроля

Вид контроля	Должностное лицо	Цель контроля
Основной контроль	Управляющий предприятия питания	Проверка соблюдения всех процессов предприятия питания установленным в компании требованиям.
Санитарный контроль	Санитарный врач	Проверка соблюдения всех процессов предприятия питания гигиеническому стандарту компании и требования м государственных органов.
Супервайзерский	Супервайзер управляющей компании	Независимый контроль специалиста, способного оценить как с профессиональной стороны, так и со стороны потребителя качество оказываемой услуги.
Технологический	Бренд-шеф Заместитель директора по питанию	Соблюдение технологических стандартов компании (наличии документации, приготовление блюд и т.д.)
ОТТБ и ООС	Инженер по охране труда	Контроль соблюдения правил охраны труда, техники безопасности и охраны окружающей среды.
Роспотребнадзор	Инспектор	1.Подтверждение соответствия государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам при производстве, реализации и организации потребления продукции общественного питания. 2.Надзор за санитарным, санитарно-техническим состоянием, контроль качества выпускаемой продукции
Клиентский	Представитель клиента	Прямая оценка со стороны потребителя на предмет качества предоставления услуги, принципов ценообразования и т.д.



ФИГАРО
ресторан выездного обслуживания

ЗАЯВКА № _____
к договору возмездного оказания услуг
(организация питания и обслуживание
протокольных мероприятий юридических лиц) № _____ от _____

г. _____ «_____» _____ г.

Дата проведения мероприятия	_____
Место проведения мероприятия	_____
Общее количество участников мероприятия	_____
Регламент мероприятия	_____
Иные условия:	_____

Меню

Стоимость услуг Исполнителя составляет _____ (_____) рублей, в том числе НДС (18%) – _____ рублей.

Настоящая заявка является неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг (организация питания и обслуживание протокольных мероприятий юридических лиц) № _____ от _____.

От Исполнителя: _____
М.П. _____

От Заказчика: _____

Контракт с клиентом фиксируется в форме рамочного соглашения, в котором фиксируются все основные юридические тонкости. А на каждое мероприятие создается двухсторонне соглашение в рамках общего контракта. Данный документ и есть соглашение об уровне сервиса, за который платит Клиент.

Ключевой момент в соглашении – численность участников и регламент мероприятия. Именно эти параметры определяют услугу на 50%...

... А меню определяет ее на остальные 50%.

Любые дополнительные критерии фиксируются в иных условиях.

Финальный пункт данного соглашения – согласованная стоимость указанных выше услуг.



Приглашаем к партнерству!

www.corpusgroup.ru

corpusgroup@corpusgroup.ru

тел./факс (495) 788-66-86



На корпус впереди!

