

Программа видеокурса

ДОСТАВКА РЕСТОРАНА

В видеокурсе детально разбирается план управления доставкой ресторана. Что такое территориальный принцип и оценка нагрузки производств. Как сделать удобный эффективный сайт и организовать продвижение доставки. Как сформировать команду и отладить процессы?

В результате обучения вы получите:

- Видеозаписи и презентации уроков
- Бланки и шаблоны полезных документов
- Сертификат Welcomerpro об окончании курса

МОДУЛЬ № 1 Как организовать доставку

Занятие 1	План по запуску доставки
Занятие 2	Основные задачи плана по запуску операционных процессов
Занятие 3	Финансовые и автоматизационные задачи по запуску доставки
Занятие 4	Как работать с командой в проекте доставки

МОДУЛЬ № 2 Управление маркетингом

Занятие 1	Как сформировать правильный сайт для доставки.
Занятие 2	RFM-анализ
Занятие 3	Правила продвижения доставки
Занятие 4	Маркетинговый анализ продаж доставки

МОДУЛЬ № 3 Особенности автоматизации доставки

Занятие 1 Бизнес-процессы доставки

Занятие 2 ИТ архитектура

Занятие 3 Шаги внедрения ИТ архитектуры

Занятие 4 Что важно автоматизировать в доставке?

Занятие 5 Как связана автоматизация и метрики?

МОДУЛЬ № 4 Управление сервисом

Занятие 1 Сервис операторов колл-центра, какой он должен быть?

Занятие 2 Как должны работать курьеры?

Занятие 3 Техники клиентоориентированного поведения сотрудников доставки

Занятие 4 Набор действий руководителей доставки

Занятие 5 Оценка и улучшение сервиса в доставке

Занятие 6 Методы оценки сервиса в доставке

МОДУЛЬ № 5 Система оценки колл-центра
Производительность труда

Занятие 1 Зачем аналитика для колл-центра?

Занятие 2 Критерии оценки работы сотрудников колл-центра (часть 1)

Занятие 3 Критерии оценки работы сотрудников колл-центра (часть 2)

Занятие 4	Как выбрать АТС для аналитики?
Занятие 5	Ticket Time доставки: от выхода чека до окончания доставки
Занятие 6	Управление количеством сотрудников на производстве
Занятие 7	Как рассчитать необходимое количество сборщиков и курьеров?
Занятие 8	Как рассчитать необходимое количество операторов?

МОДУЛЬ № 6 **Продающие колл-центры**
Правила управления фондом оплаты труда

Занятие 1	Техники продаж для оператора колл-центра
Занятие 2	Активация продаж в колл-центре через менеджмент
Занятие 3	Экономическая аналитика при запуске продаж в колл-центре
Занятие 4	Как обучить продажам в колл-центре Онлайн-игра «Техники продаж»
Занятие 5	Total Rewards: комплексный подход к мотивации
Занятие 6	Как разработать зарплатную формулу
Занятие 7	Управление удовлетворенностью
Занятие 8	Какие существуют инструменты нематериальной мотивации

МОДУЛЬ № 7 **Организация управления производством доставки**

Занятие 1	Структура меню
Занятие 2	Упаковка

Занятие 3 Ассортиментная матрица

Занятие 4 Оснащение рабочих мест и эргономика

Занятие 5 Качество продукта

Занятие 6 Разработка меню

Занятие 7 Инструменты контроля работы производства

МОДУЛЬ № 8 **Управленческий учет доставки**

Занятие 1 Эффективный отчет о прибылях и убытках

Занятие 2 Правила бюджетирования доставки

Занятие 3 Схема управления прибылью
