

HOSPITALITY MANAGEMENT

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΜΕ ΤΗΝ
ΧΡΗΣΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΥ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Π008180



ΣΚΟΠΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Η απόκτηση δεξιοτήτων και τεχνογνωσίας σχετικά με την οργάνωση, διαχείριση και παρακολούθηση χώρων εστίασης, και με την αξιοποίηση συστημάτων εφαρμοσμένης πληροφορικής, είναι απαραίτητη για τις συγκεκριμένες επιχειρήσεις, για να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τις σημερινές οικονομικές προκλήσεις, να μπορέσουν να επιβιώσουν και να αναπτύξουν την κερδοφορία τους.

Το συγκεκριμένο σεμινάριο έχει σκοπό να εισάγει τους εκπαιδευόμενους σε νέες έννοιες διαχείρισης χώρων εστίασης (restaurant, pub, club, fast food, event venues), παραγωγή νέων ιδεών και καινοτόμων υπηρεσιών, νέους τρόπους εξυπηρέτησης και την πρακτική τους εφαρμογή με την υποστήριξη νέας τεχνολογίας.

ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

- Η κατανόηση και αξιοποίηση νέας καινοτόμου τεχνολογίας και συστημάτων πληροφορικής και τις δυνατότητες εξειδικευμένης εφαρμογής της σε χώρους εστίασης

- Η κατανόηση της ανάγκης εφαρμογής νέων επιχειρηματικών διαδικασιών με την χρήση εφαρμοσμένης τεχνολογίας για αποτελεσματική οικονομική διαχείριση
- Η αξιοποίηση δεδομένων για εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πελατών βάσει προτιμήσεων με στόχο την αύξηση πωλήσεων, δημιουργία πιστών πελατών και αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων
- Η αποτελεσματική παραλαβή και έλεγχος εμπορευμάτων και πρώτων υλών (food and beverage) με την χρήση μηχανοργανωμένων διαδικασιών
- Η αποτελεσματική παρακολούθηση εικόνας επεχειρήσεως μέσω δυναμικών αναφορών 3-D Dashboards και δεικτών αποτελεσματικότητας KPI

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

Το σεμινάριο απευθύνεται στους διευθυντές και υπεύθυνα στελέχη από όλα τα τμήματα πωλήσεων, μάρκετινγκ, πληροφορικής, εξυπηρέτησης πελατών, ανθρώπινου δυναμικού, προγραμματισμού και παραγωγής, που εμπλέκονται στην οικονομική διαχείριση και ανάπτυξη του οργανισμού τους, καθώς και σε στελέχη μικρών επιχειρήσεων που έχουν ευθύνη για την οικονομική διαχείριση και ανάπτυξη της επιχείρησής τους.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ 01

Είδη αποθεμάτων και καταχώρηση

- Αποθέματα: δημιουργία καρτέλας προϊόντος με ελάχιστα στοιχεία είδη χώρων εστίασης (μενού, κωδικοί, ποσότητες ασφαλείας, μονάδα μέτρησης, προμηθευτές, κοστολόγηση, ζώνες τιμοκαταλόγου, συνταγές) ανά κατηγορία και ιδιότητες εμπορεύματος και τομέα
- Τελικά φαγητά με συνταγολόγηση
- Είδη παραγωγής (σάλτσες, καρκεύματα)
- Χρήση πληροφοριακών συστημάτων πωλήσεων

ΕΝΟΤΗΤΑ 02

Παραλαβή εμπορευμάτων με χρήση τεχνολογίας

- Διαδικασία αυτόματης παραγγελίας σε προμηθευτές (contracts)
- Διαδικασία παραλαβής, αποθήκευσης και κατανομής ποσοτήτων ανά αποθήκη
- Τεχνολογικές καινοτομίες στην καταμέτρηση πωλήσεως /αποθεμάτων αποτελεσματ. ειδών
- Παρακολούθηση καταβολής προμήθειας από προμηθευτές/έλεγχος κίνησης και μικτού κέρδους
- Κοστολόγηση και δημιουργία διαδικασιών κατανάλωσης/μεταφοράς ανά αποθήκη

ΕΝΟΤΗΤΑ 03

Έλεγχος αποθεμάτων

- Ασφάλεια, έλεγχος σπατάλης (waste management)
- Διακίνηση των εμπορευμάτων - stock transfers
- Δείκτες βιωσιμότητας/αποδοτικότητας αποθεμάτων
- Συνεχής εσωτερικός έλεγχος - διαδικασίες παρακολούθησης επισκεψιμότητας, κατανάλωσης

ΕΝΟΤΗΤΑ 04

Διαχείριση παραγγελιών

- Παραγγελίες μέσω συστημάτων POS
- Σημεία αυτοεξυπηρέτησης
- Διαχείριση πολλαπλών μενού με καθορισμό οδηγιών
- Παραγγελίες τηλεφωνικώς μέσω διαδικτύου
- Κατανομή παραγγελιών και διαχείριση μέσω διαδραστικού τερματικού KVM και KP
- Διαχείριση αιχμής, καθορισμός διαδικασίας εξυπηρέτησης δυσαρεστημένων πελατών και παραμέτρων ποιότητας

ΕΝΟΤΗΤΑ 05

Προσφορές / Happy hour

- Μείωση τιμών / ανα κατηγορία
- Κανόνες Mix and Match
- Διαχείριση και δημιουργία συστήματος δωροκουπονιών
- Διαχείριση προτεινομένων έξτρα

ΕΝΟΤΗΤΑ 06

Σύστημα δωροκάρτας (Membership/ Loyalty)

- Δημιουργία και διαχείριση συστήματος δωροκάρτας
- Δωρόμετρο και εκπωτικά κουπόνια
- Κατηγοριοποίηση πελατών και σύνδεση με τιμολογιακή πολιτική

ΕΝΟΤΗΤΑ 07

Delivery - Takeaway

- Ηλεκτρονικός κατάλογος μενού
- Εφαρμογή eCommerce - ηλεκτρονικές κρατήσεις, παραγγελίες μέσω διαδικτύου
- Διαδικασία πώλησης στους καταναλωτές
- Διεκπεραίωση παραγγελίας - μέθοδοι αποστολής - παρακολούθηση, μέθοδοι πληρωμών
- Σύνδεση πελατών κατόχων δωροκάρτας
- Δημιουργία καμπανίας μάρκετινγκ
- Στοχευόμενα μηνύματα SMS /eMail ανά πελάτη

ΕΝΟΤΗΤΑ 08

Παρακολούθηση 360°

- Κλασικές αναφορές παρακολούθησης
- Δυναμικά dashboards BI (Business Intelligence)
- Αυτόματη ειδοποίηση με σύστημα Alerts
- Ανάλυση επισκεπτών ανά αριθμό, φύλο και ηλικία, προτιμήσεις, κουβέρ

ΕΝΟΤΗΤΑ 09

Σενάρια εφαρμογής συστημάτων πληροφορικής

- Τεχνολογίες και πληροφοριακά συστήματα
- Στρατηγική εγκατάστασης και καθορισμών καθαρών στόχων μηχανοργάνωσης και διαχείρισης
- Κατάρτιση στελεχών και καθορισμός διαδικαστικών ρόλων επιχείρησης για μηχανοργάνωση
- Καθορισμός ρόλων και επιχειρηματικών διαδικασιών
- Total Cost of Ownership



Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την AvAA. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους οι οποίοι ικανοποιούν τα Κριτήρια της AvAA θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.