



お店を良くする視点

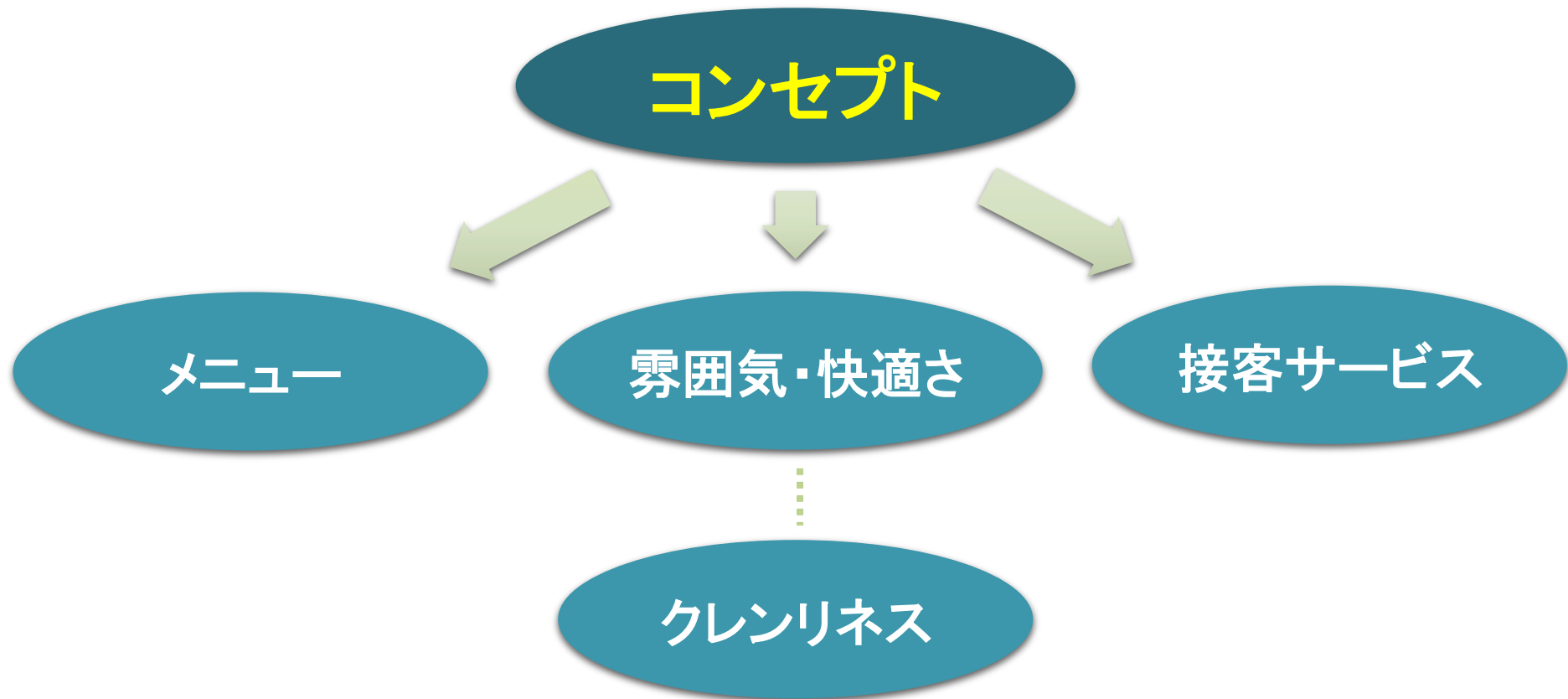
飲食店の経営改善(2)

中小企業活力向上オンラインセミナー
運営管理分野

中小企業活力向上プロジェクト実行委員会事務局



飲食店の現場改善の要素





メニューの改善ポイント

既存メニューの改善

- ・バリュー（価値）は高いか
- ・メニュー数は適正か
- ・提供温度は適正か
- ・盛り付けは美味しそうか
- ・マンネリ化していないか
- ・食器の演出度は高いか

+ プラス

こだわりの“売り”メニューの開発



接客サービスの改善ポイント

気持ちの部分
ホスピタリティ

「なぜ良いサービスを提供しなければならないのか」について、従業員に考えさせて気づかせる。

形の部分
接客技術

お客様の来店から退店までのシーンを分解して、それぞれのシーンごとにサービスを検討する。



その他の改善ポイント

クレンリネスの改善は、デイリー・ウイークリー・マンスリーなどに分けて清掃場所を洗い出し、清掃方法を決めて、確実に実施されているかをチェックする体制をつくる。

オペレーションの改善は、顧客満足の視点で改善ポイントを決定し、動作・作業の迅速化やスムーズな導線の確保、適切なスタンバイなどを、「誰にでもできる仕組み」にまで落とし込んでいく。