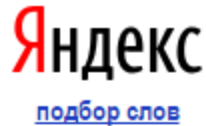


# Дефлопе. Как разбудить аппетит клиента?



Владимир Каменецкий

## Что такое «Дефлопе»?



дефлопе

По словам  По регионам  История запросов  Все регионы

Последнее обновление: 14.08.2015

Что искали со словом «дефлопе» — 1 886 показов в месяц

Статистика по словам	Показов в месяц <input type="checkbox"/>
<a href="#">дефлопе</a>	1 886
<a href="#">дефлопе википедия</a>	135
<a href="#">дефлопе рецепт</a>	93
<a href="#">дефлопе фото</a>	75
<a href="#">дефлопе +с крутонами</a>	63
<a href="#">дефлопе +с семечками кацуса</a>	56

Запросы, похожие на "дефлопе"

Статистика по словам	Показов в месяц <input type="checkbox"/>
<a href="#">семечки кацуса</a>	229

## Дефлопе. Как разбудить аппетит клиента?

---



## «Дефлопе» vs «автоматизация ресторана»

дефлопе  Подобрать

По словам  По регионам  История запросов Все регионы

Все Только мобильные

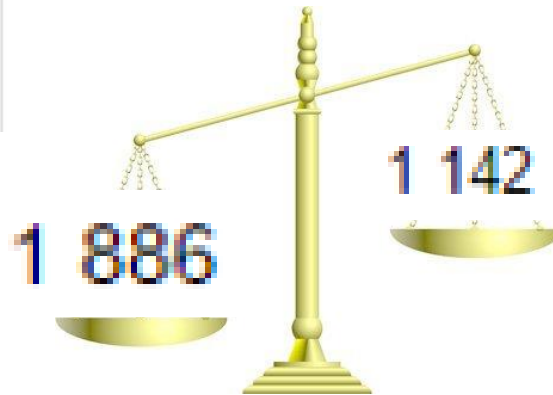
Последнее обновление: 14.08.2015

Что искали со словом «дефлопе» — 1 886 показов в месяц

Статистика по словам	Показов в месяц
<a href="#">дефлопе</a>	1 886
<a href="#">дефлопе википедия</a>	135
<a href="#">дефлопе рецепт</a>	93
<a href="#">дефлопе фото</a>	75
<a href="#">дефлопе +с крутонами</a>	63
<a href="#">дефлопе +с семечками кацуса</a>	56

Запросы, похожие на "дефлопе"

Статистика по словам	Показов в месяц
<a href="#">семечки кацуса</a>	229



автоматизация ресторана  Подобрать

По словам  По регионам  История запросов Все регионы

Все Только мобильные

Последнее обновление: 14.08.2015

Что искали со словом «автоматизация ресторана» — 1 142 показа в месяц

Статистика по словам	Показов в месяц
<a href="#">автоматизация ресторана</a>	1 142
<a href="#">система автоматизации ресторана</a>	145
<a href="#">автоматизация кафе +и ресторанов</a>	81
<a href="#">автоматизация ресторана iiko</a>	37

Запросы, похожие на "автоматизация ресторана"

Статистика по словам	Показов в месяц
<a href="#">автоматизация кафе</a>	819
<a href="#">r keeper</a>	9 120
<a href="#">ресторан +как система</a>	77
<a href="#">программа +для ресторана</a>	1 956
<a href="#">автоматизация бара</a>	179
<a href="#">автоматизация магазина</a>	2 537

### Реалии сегодняшнего дня

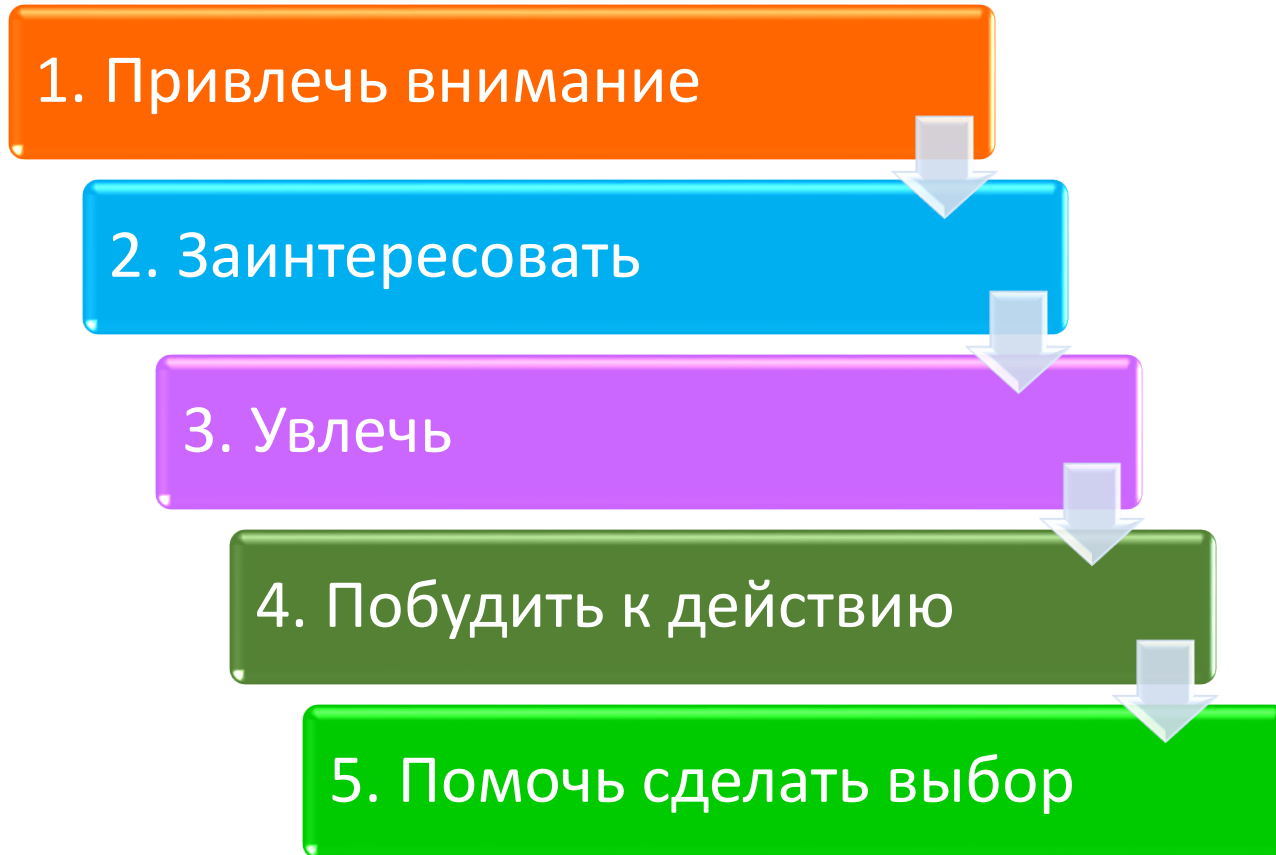
- ▶ **Базовые потребности клиентов удовлетворены**
  - Иначе бы они не выжили
- ▶ **«Сорить деньгами» - не в тренде**
  - Деньги есть, но клиенты хотят получать отдачу от их вложения
- ▶ **Продвинутых управленцев мало**
  - Но многие хотят такими стать
- ▶ **Клиента надо научить хотеть наши услуги!**

## Чтобы захотеть есть начните думать о еде





## 5 шагов для пробуждения аппетита



# Шаг 1. Привлечь внимание

### ▶ Рассылки <> спам!

- Не реклама, а полезная информация для выбранной целевой аудитории

### ▶ Наш клиент = умеет читать почту

- Т.е. у него как минимум есть почта
- Он умеет отделять полезные письма от «фуфла»

### ▶ Результат: клиент начал читать наше послание



# Организация рассылки

### ▶ Используем специальный сервис рассылок

- Sendsay.com (бывший subscribe)



### ▶ График рассылки

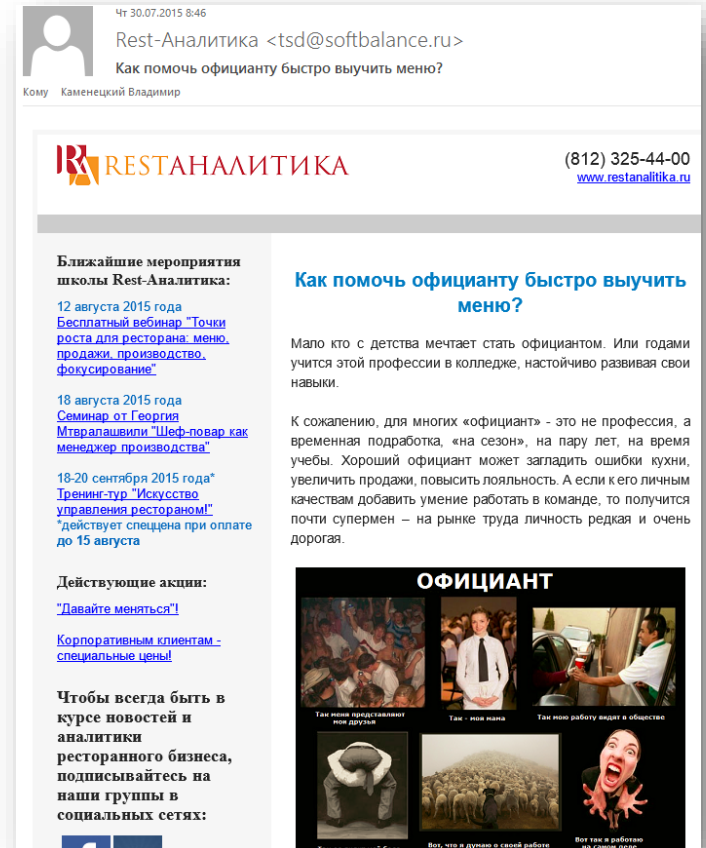
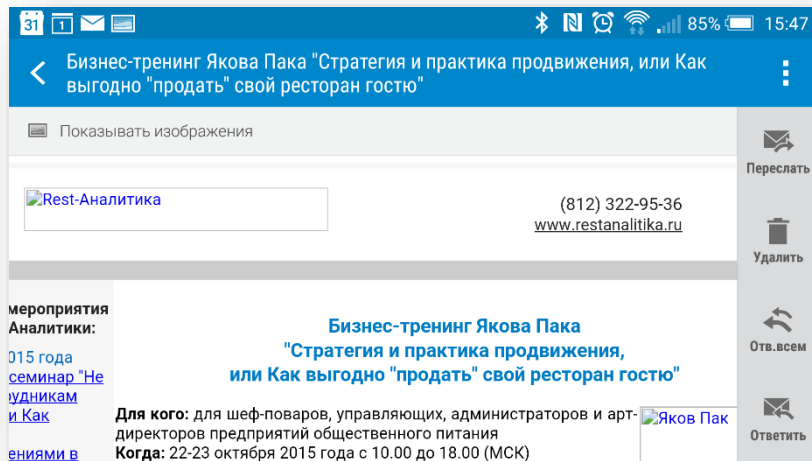
- Не чаще 1 раза в неделю послание одного типа
- Следим чтобы не пересекались с другими рассылками
- Утро: вторник – четверг

### ▶ Работайте со списком адресов

- Исключить из списков всех кому не дошла почта, кто отписался,  
...
- Иначе будут проблемы с сервисом рассылок

## Как привлечь внимание?

- ▶ Заголовок – броская и актуальная тема
- ▶ Знакомый формат оформления
- ▶ Первые 2-3 фразы объясняют суть
- ▶ Удобно читать на смартфонах
- Без картинок тоже должно смотреться



### **Шаг 2. Заинтересовать**

- ▶ **Дать полезную и красиво оформленную информацию**
  - Наиболее актуальные и модные темы
- ▶ **Никакой рекламы!**
  - Ни слова о наших товарах и услугах
- ▶ **Результат: Клиент прочитал ключевую идею и стал читать дальше**
  - Перешел по ссылке на наш сайт

## Что помогает заинтересовать?

### ▶ Провокация:

#### SWOT-анализ ресторана

Ни один другой инструмент анализа не подвергается таким нападкам и критике, как SWOT-анализ. Его ругают за сложность и малоприменимость, за американизм и невозможность адаптации к нашим российским реалиям, за азбучность и анахронизм. И ругают во многом справедливо.

### ▶ Эмоции:

#### Вебинар "Способы выявления и предотвращения воровства в ресторане"

Разочарование в тех, кому доверяешь и на кого рассчитываешь - жестокий удар для любого человека. И именно такие чувства испытывают те, кто после многих лет совместной работы вдруг обнаруживают, что их сотрудники уже давно и нагло их обворовывают. А еще приходит обида, брезгливость, злость, унижение - ужасный коктейль эмоций. А ведь обман доверия -

### ▶ Любопытная информация:

#### Четверг - "рыбный день"



А вы знали, что в СССР в 1932 году было принято Постановление Наркомснаба, вводящее «рыбный день» по четвергам в общепитах?

Сделано это было для борьбы со сниженным производством мяса и борьбой с недостатком белков в рационе. Не сказать бы, что население восприняло это с восторгом, мясо исторически у нас любят все-таки больше. Многие столовые в то время жаловались на отток посетителей именно по четвергам.

Rest-Аналитика тоже часто сталкивается с вопросами рестораторов связанными с графиком посещения и оттоком/притоком аудитории.

## Что помогает заинтересовать?

### ▶ Красивое оформление, иллюстрации

**RA** RESTАНАЛИТИКА

(812) 325-44-00  
[www.restanalitika.ru](http://www.restanalitika.ru)

#### Ближайшие мероприятия школы Rest-Аналитика:

28 июля 2015 года  
[Онлайн-Практикум для рестораторов по оптимизации меню с целью увеличения прибыли заведения](#)

12 августа 2015 года  
[Бесплатный вебинар "Точки роста для ресторана: меню, продажи, производство, фокусирование"](#)

18 августа 2015 года  
[Семинар от Георгия Мтсралашвили "Шеф-повар как менеджер производства"](#)

18-20 сентября 2015 года\*  
[Тренинг-тур "Искусство управления рестораном!"](#)  
\*действует спеццена при оплате до 1 августа

#### Действующие акции:

["Давайте меняться!"](#)

[Корпоративным клиентам - специальные цены!](#)

Чтобы всегда быть в курсе новостей и

#### Негативные комментарии в интернете: как извлечь из них пользу?

**Владимир Ильич**  
Негативные комментарии могут улучшить репутацию вашего ресторана: просто нужно уметь с ними работать!

Во-первых, оцените их объем. Если негативных комментариев значительно меньше, чем положительных, то не стоит придавать им значения. Угодить всем невозможно! Но если все комментарии о вашем заведении будут положительными, у аудитории могут возникнуть сомнения в их подлинности и объективности. Поэтому **наличие небольшого процента негатива даже полезно.**



### ▶ Сохраните интригу...

Как же сделать так, чтобы новый сотрудник как можно скорее влился в работу ресторана? Ведь чем дольше он учится, тем дольше получает свою зарплату не принося полноценной пользы заведению.

Интересно? [Приятного чтения!](#)

### ▶ Расположите к себе

*- Нам будет интересно узнать Ваше мнение о статье!*

*Оставляйте свои комментарии на нашем сайте, либо на страничках в социальных сетях!*



**Юлия Гурьянова,**  
менеджер по работе с клиентами школы "Rest-Аналитика"  
[admin@restanalitika.ru](mailto:admin@restanalitika.ru)

# Адекватность стиля аудитории



Группа компаний "СофтБаланс" - Центр компетенции "1С" по Медицине - приглашает на бесплатный семинар "Опыт автоматизации деятельности медицинских учреждений".

Мероприятие ориентировано на представителей медицинских учреждений различных организационно-правовых форм: главных врачей учреждений здравоохранения, заместителей главных врачей, руководителей финансово-экономических отделов, руководителей отделов информатизации, заведующих поликлиникой, регистратурой и клинической лабораторией, аптекой, специалистов отделов платных услуг (добровольного медицинского страхования), руководителей кадровых служб, диетврачей, технологов блюд.

Автоматизация деятельности медицинских учреждений имеет свою специфику. На семинаре мы поделимся с вами накопленным опытом в данной сфере: расскажем о комплексном подходе на примере ГБУЗ ЛО "Волосовская межрайонная больница", об автоматизации питания пациентов на примере ФГУ "Федеральный центр сердца, крови и эндокринологии им. В. А. Алмазова", проведем сравнительный анализ автоматизированного учета лекарственных средств в ФГБУ "Консультативно-Диагностический центр с поликлиникой" и в ФГКУ "442 Военный клинический госпиталь".

## Шаг 3. Увлечь

- ▶ **Направить мысль в нужном направлении**
  - Примерять наши идеи к своему бизнесу
  - Обсуждать с коллегами
- ▶ **А у нас еще много чего полезного для вас есть!**

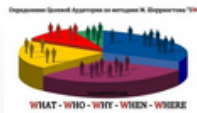
**А также ищите вдохновение в наших статьях:**

[Сырьевая матрица на службе ресторанных волшебников](#)

[Меню без дефицита](#)

[Воровство в баре. Как предупредить и быть начеку?](#)

Вам будут интересны другие статьи на эту тему:



### Метод 5W для определения целевой аудитории ресторана

Отсутствие средств на рекламу в условиях кризиса приводит к необходимости тщательно продумывать маркетинговую активность.



### Метод «Елочки» против метода проб и ошибок...

О том, как должен вести себя официант, чтобы не быть избыточным и продать нужные позиции

- ▶ **Результат: клиент начал читать аналогичные статьи, подписался на рассылку, вступил в группу**



## Увлекаем, завлекаем

### ▶ Приглашаем в социальные сети

- Там тусуют такие же
- Есть возможность высказаться и посмотреть на обратную связь коллег
- Зарабатываем репосты – расширяем аудиторию
- И никакой рекламы!

### ▶ Напоминаем о ближайших мероприятиях

- Подготавливаем к более тесному контакту



### **Шаг 4. Побудить к действию**

- ▶ **А что нужно сделать чтобы и у меня было также?**
  - Как все это работает?
  - Это вообще доступно для меня?
  - Куда обращаться?
- ▶ **Обычно возникает не с первого раза**
- ▶ **Результат:**
  - Клиент начал интересоваться нашими товарами и услугами,
  - Пошел бродить по нашему сайту
  - Зарегистрировался на наше мероприятие
  - Обратился в нашу компанию

# Помогаем сделать первый шаг

- ▶ **Интерактивные сервисы на сайте:**
  - Online-чат (Marva и т.п.)
  - Заказать звонок
  - Мы вам перезвоним ([pozvonim.com](http://pozvonim.com), [pogodiwidget.com](http://pogodiwidget.com))
  
- ▶ **Регулярные семинары/вебинары**
  - Максимально простая форма регистрации
  
- ▶ **Подробная навигация по сопутствующим товарам и услугам**

## Журнал учета розничной продажи алкоголя: как вести его правильно

- Публикации и статьи
- Презентации
- Видеоматериалы
- Руководства по программным продуктам



Facebook Twitter ВКонтакте

**9 СЕНТЯБРЯ**

**УНИКАЛЬНЫЙ  
БЕСПЛАТНЫЙ СЕМИНАР  
НЕ ДАВАЙТЕ  
СОТРУДНИКАМ  
ВОРОВАТЬ!**

**ИЛИ КАК БОРЬСЯ С  
ЗЛУПОТРЕБЛЕНИЯМИ  
В РЕСТОРАНЕ**

**18-20 сентября**

**ТРЕНИНГ-ТУР  
ИСКУССТВО  
УПРАВЛЕНИЯ  
РЕСТОРАНОМ**

**КОМАНДА из разных  
уголков России и СНГ**

**ТЫСЯЧИ ИДЕЙ  
для развития  
вашего бизнеса!**



### Какие изменения в розничном учете алкоголя нагрянут?

Многим наверняка уже знаком приказ №153, который утверждает форму журнала учета алкогольной и спиртосодержащей продукции. Первоначально было заявлено, что журнал надо будет вести с 14 декабря 2014 года. Однако буквально за две недели до вступления закона в силу вышел другой закон, согласно которому журнал должен вестись с 1 июля 2015 года. Перенос даты объяснили тем, что бизнес еще не готов.

Приказ Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка №164 был подписан 19 июня 2015 года. Он предусматривает новую форму ведения журнала учета объема розничной продажи алкогольной продукции, а также порядок его заполнения, которые вступают в силу с 1 января 2016 года. Кроме того, новый приказ отменяет ранее утвержденный приказ №153.

Кого касается ведение журнала? Ведение журнала розничного учета алкоголя затрагивает всех, кто торгует алкоголем по лицензии, в том числе пивом и непищевым алкоголем с содержанием спирта более 25%.

Понятно, что те, кто не будет вести журнал, нарушат законодательство и будут оштрафованы: юридические лица до 200 тысяч рублей, должностные — до 15 тысяч рублей. Стоит отметить, что контролирующие органы вправе привлечь нарушителей к ответственности во внесудебном порядке, то есть фактически прийти и потребовать штраф. Поэтому важно подготовиться и быть во всеоружии.

### Как выглядит журнал сейчас?

Перед вами форма журнала, утвержденная приказом №153 ("О форме журнала учета объема розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции и порядке его заполнения"). Это скриншот из программы "ДАЛИОН", то есть автоматически сформированный документ. Форма полностью соответствует приказу.

Журнал учета объема розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции

Отчетный период: 13 ноября 2014 г.  
Фирма: ООО "Таша Фирма"  
Областное подразделение: Центр

№ п/п	Поступления:	Расход:
1.	№ п/п	11. Содержание записи
2.	Вид и наименование продукции	12. Вид и наименование продукции
3.	Код вида продукции	13. Емкость тары (упаковки) (л)
4.	Поставщик продукции/Наименование организации	14. Количество тары (упаковки)
5.	Поставщик продукции/ИНН	15. Итого расход за отчетный период
6.	ТТН/Дата	
7.	ТТН/Номер	

Скриншот ДАЛИОН

### ОТРАСЛЬ

- Ресторанный бизнес
- Розничная торговля
- Склад и логистика

### ТЕМА

- Автоматизация магазина
- Воровство в магазине
- Инвентаризация
- Мобильная торговля
- Оборудование
- Повышение уровня продаж
- Управление магазином
- Учет алкоголя в магазине

по ключевым словам

### Решения

**Frontol**

**АТОЛ FMK**

**ДАЛИОН**  
Почувствуй розницу

**ОТЛИЧНЫЙ  
БЕЗНАЛИЧНЫЙ**

### Наши клиенты

**КОЛЕСО**  
Жизнь в движении

**БЕРГАТИ** ет. с.р.е.

**СофтБаланс**

Хотите, перезвоним вам за 28 сек.?

Мы поможем с поиском на сайте и ответим на все ваши вопросы!

+7

Жду звонка

00:28:00

### **Семинар / вебинар**

- ▶ **Узконаправленная тематика**
  - Проще выцепить нужную аудиторию
- ▶ **Приглашайте звезд**
  - Профессиональные консультанты
  - Эксперты
  - Харизматичные клиенты
- ▶ **Рассказы о конкретном опыте решения задач**
- ▶ **Активное общение с аудиторией в перерывах, после семинара**
  - 1 специалист на 3-7 посетителей
- ▶ **Стихийный круглый стол**
  - дайте пообщаться посетителям друг с другом



## Мастер-классы и тренинги

### ► Дайте возможность попрактиковаться

Дайте нам чеки из вашего ресторана, и мы нарисуем портрет вашего гостя!



Мы научим вас, как виртуозно и точно вычислять **предпочтения** **вашей** **аудитории**, основываясь исключительно на математических методах.

Если вы только догадываетесь о том, **кто ваши гости** и зачем они к вам пришли, мы спешим развеять гипотезы и предлагаем свое убедительное решение.

Бизнес-тренинг "Ключевые показатели работы розничной сети"

**Для кого:** для директоров и руководителей магазинов

**Когда:** 23-24 июля 2015 года

**Где:** Санкт-Петербург, Заневский проспект, д. 30, корп. 2, БЦ "Ростра"

**Организатор:** Группа компаний "СофтБаланс"



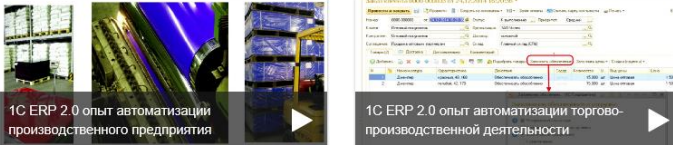
**Ключевые вопросы тренинга**

- Как наладить взаимодействие головного офиса и розничных магазинов?
- Какие ключевые показатели выбрать для анализа деятельности магазина?
- Как оценить эффективность работы сети с помощью финансовых и управленческих инструментов?
- Как повысить управляемость сети магазинов и контролировать расходы?
- С какой частотой необходимо проводить инвентаризации именно в вашем магазине?
- Какой способ проведения инвентаризации подходит для вашей сети?
- Как подготовиться к инвентаризации, чтобы провести ее максимально быстро?
- Как оценить качество и результаты инвентаризации, сократить потери?

## После мероприятия

- ▶ Разошлите материалы мероприятия всем зарегистрировавшимся
- ▶ Используйте контент
  - Поместите видеозапись на сайт
  - Презентации, тексты докладов на целевые страницы



Программы 1С / 1С Предприятие / 1С Производство, ERP



1С ERP 2.0 опыт автоматизации производственного предприятия

1С ERP 2.0 опыт автоматизации торгово-производственной деятельности


### 1С Производство, ERP

	<b>1С Комплексная автоматизация 8</b> Решение охватывает основные бизнес-процессы предприятия, обеспечивая "бесшовную" автоматизацию и создание единого информационного пространства для отображения финансово-хозяйственной деятельности всего предприятия.	47 400 руб. <a href="#">Купить</a>
	<b>1С ERP Управление предприятием 2.0</b> Решение нового поколения, реализованное на платформе "1С.Предприятие 8.3". Оно является развитием системы ERP-класса "1С.Управление производственным	360 000 руб. <a href="#">Купить</a>


О компании Услуги Программы 1С 1С-Битрикс Внедренные проекты Прайс-лист Контакты

Производство  
Услуги  
Торговля  
Строительство  
**Медицина**  
Образование  
Государственные заказчики  
Документооборот  
Интернет-проекты  
English version




### Внедренные проекты / Медицина



Опыт автоматизации питания пациентов в медицинском центре



Особенности настройки Электронной записи к врачу  
Узнайте Занесите на панель к врачу  
Опыт комплексной автоматизации больницы

 ФГУ «НИИ детских инфекций»	 СПбГМУ имени академика И. П. Павлова	 ГБОУ ВПО «Военно-Медицинская Академия им. С. М. Кирова»
---	---	--

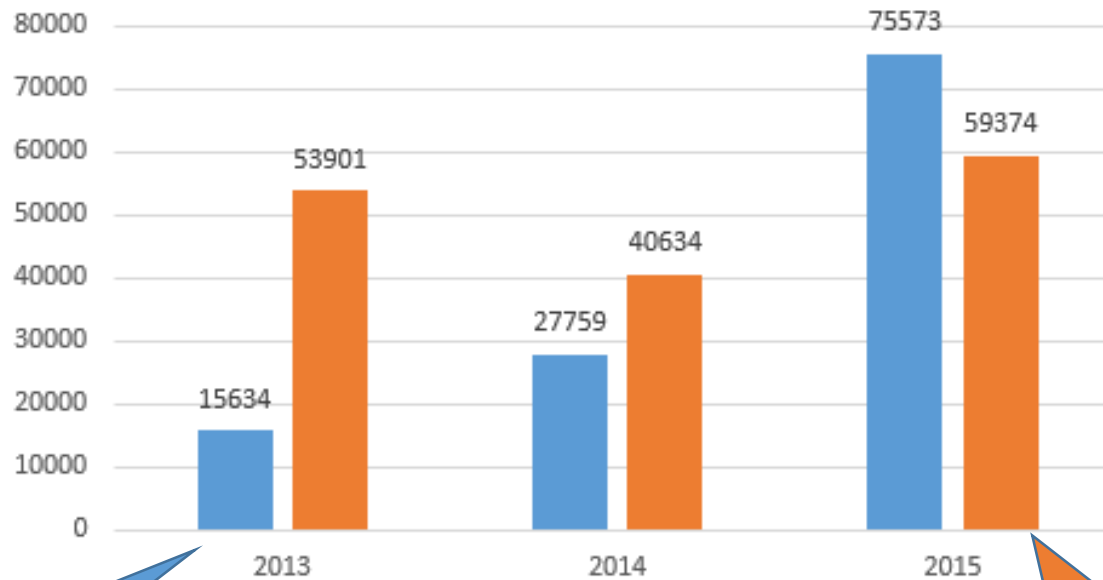


# Шаг 5. Помогаем сделать выбор

- ▶ **Вместе с клиентом найти решение**
  - Перебрать разные варианты
  - Пройти через сомнения и терзания
- ▶ **Завоюйте доверие**
  - Привлекайте лучших спецов на переговоры
  - Подготовьте КП раньше, чем вы пообещали
  - Познакомьте с другими клиентами
- ▶ **Результат:**
  - Клиент верит, что мы и только мы поможем ему

## Результаты

Посещаемость сайтов (1-ое полугодие)

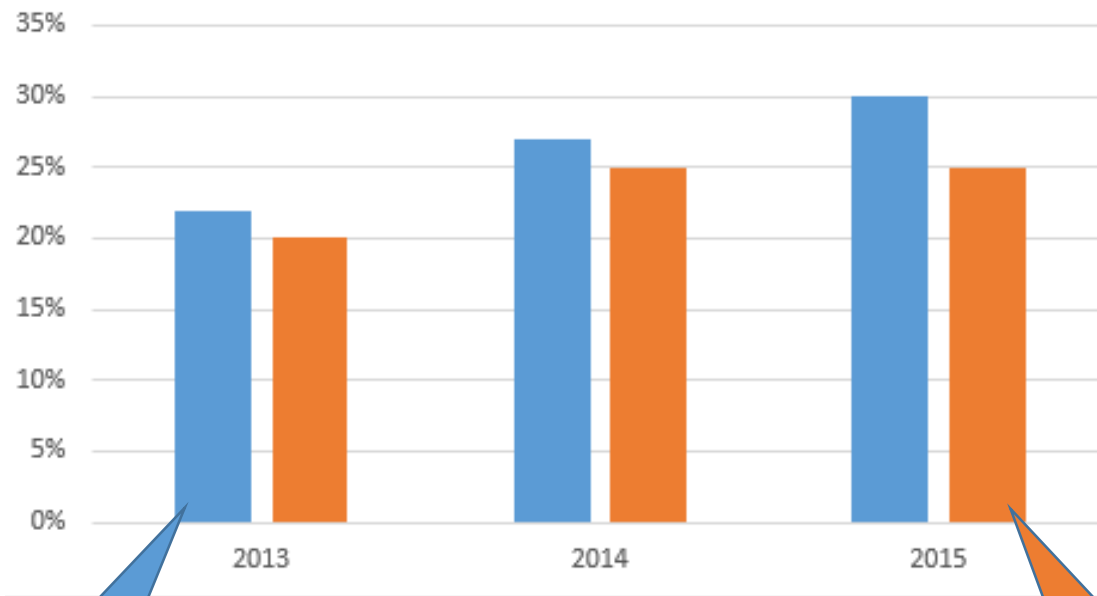


Маркетинг  
потребностей

SEO-  
оптимизация

## Результаты

Процент повторных визитов



Маркетинг  
потребностей

SEO-  
оптимизация

**Спасибо за внимание**

**Владимир Каменецкий**  
**[vk@softbalance.ru](mailto:vk@softbalance.ru)**