



# Guida di autoapprendimento per l'utilizzo avanzato di KITCHEN MINDER™



Guida per...

La navigazione...

L'analisi...

La valutazione e...

Il coaching per...

## Migliorare l'utilizzo di KITCHEN MINDER™



# Indice



## Guida di autoapprendimento per l'utilizzo avanzato di KITCHEN MINDER™

Icone.....	3
Panoramica .....	3
Parte della giornata 3 .....	4
Risoluzione di problemi .....	8
Accesso a QES Online™ .....	12
Navigazione di QES Online™ .....	14
Accesso a QES Online™ - Rapporti dettagliati a livello di ristorante .....	16
Coaching efficace – 4 fasi .....	19
Pianificazione per migliorare l'utilizzo di KITCHEN MINDER™ .....	20
Piano di coaching dei MUM per KITCHEN MINDER™ .....	23
Appendice .....	24



# Utilizzo di KITCHEN MINDER™ di livello avanzato



**Icone – In questa guida vengono utilizzate le seguenti icone**



Informazioni



Suggerimento



Fare clic su



Il proprio  
computer



La propria  
tastiera



## **Panoramica della guida di autoapprendimento per l'utilizzo avanzato di KITCHEN MINDER™**

La guida di autoapprendimento per l'utilizzo avanzato di KITCHEN MINDER™ è destinata ai leader con mansioni superiori. La guida contiene informazioni e procedure dettagliate che, utilizzate in congiunzione con il training KITCHEN MINDER™ di livello iniziale e intermedio per i membri dello staff, assisteranno il leader nell'adozione delle procedure KITCHEN MINDER™ adeguate per migliorare la soddisfazione dei clienti.

## Parte della giornata 3

Un corretto utilizzo della parte della giornata 3 consentirà al ristorante di ridurre al minimo gli scarti e offrire prodotti di qualità migliore durante i periodi di minore affluenza. La scelta dei prodotti cotti su ordinazione e degli orari di utilizzo della parte della giornata 3 è sottoposta all'approvazione del MUM. La parte della giornata 3 consente al manager di cuocere alcuni prodotti nel momento in cui vengono ordinati per ridurre al minimo gli scarti per i prodotti venduti meno di frequente. Il manager può selezionare la parte della giornata 3 quando le vendite per ½ ora sono nettamente inferiori a quelle del resto della giornata. L'utilizzo adeguato della parte della giornata 3 rafforzerà la fiducia dei membri dello staff nel sistema KITCHEN MINDER™, poiché KITCHEN MINDER™ non richiederà di cuocere prodotti che potrebbero essere scartati a causa di un basso volume di vendite.

Periodi da tenere in considerazione per l'utilizzo della parte della giornata 3:

- Dopo cena, quando il traffico dei clienti è sporadico
- Nel pomeriggio, quando le vendite per ½ ora scendono al di sotto di un certo livello
- Periodo tra il termine della parte della giornata 1 e l'inizio del periodo di massima affluenza del pranzo
  - Alcuni manager che utilizzano la parte della giornata 3 per i primi 45 minuti del pranzo hanno constatato una riduzione degli scarti, in particolare per gli articoli della postazione delle specialità. L'utilizzo della parte della giornata 3 in questo periodo consente di cuocere su ordinazione articoli che vengono scartati prima delle 11:00. È necessario tenere in considerazione anche i seguenti fattori:

**Tempo di cottura del prodotto** – Il tempo di cottura del prodotto è superiore agli standard della rapidità del servizio?

**Tempo di mantenimento del prodotto** – I prodotti con tempi di mantenimento ridotti possono influire negativamente sugli scarti nei periodi di minore affluenza.

**Costo del prodotto** – Valutare attentamente i costi degli scarti potenziali rispetto all'impatto negativo sulla rapidità del servizio.

Ogni ristorante deve essere valutato in modo specifico, in base ai trend del proprio product mix. Occorre esaminare i rapporti del product mix relativi a un giorno della settimana di affluenza media e a uno di affluenza bassa. Individuare gli articoli dei PHU più venduti, annotando per ogni prodotto tempo di cottura, tempo di mantenimento e costo. Visualizzare i report sul product mix relativi alle 20:00 e quindi al termine della giornata per ottenere le vendite effettive del ristorante tra le 20:00 e la fine della giornata. Un prodotto che registra vendite elevate e/o un tempo di cottura lungo non è adatto per la cottura su ordinazione. Un prodotto caratterizzato da bassi volumi di vendita nel periodo preso in esame e da tempo di cottura breve potrebbe essere un buon candidato per la cottura su ordinazione. Inizialmente questo processo non sarà esente da errori. Gli scarti devono essere monitorati attentamente ogni giorno. Ripetere il processo descritto sopra fino a quando non saranno individuati i prodotti giusti per la cottura su ordinazione.

## Configurazione della parte della giornata 3 in PC MINDER™

Per essere visualizzato sullo schermo di KITCHEN MINDER™, un prodotto deve essere programmato in uno dei PHU collegati e numerati presenti sulla scheda Programma PHU del software PC MINDER™ (per l'individuazione e la numerazione dei PHU, consultare la guida EEG di KITCHEN MINDER™, pagina 12 – Test sede prodotto). Il software PC MINDER™ include tre parti della giornata. I prodotti della colazione sono programmati sulla parte della giornata 1. Tutti gli articoli del menu normale mantenuti in un PHU o assegnati a un FLEXI-TIMER™ vanno programmati sulla parte della giornata 2 e devono essere programmati nei PHU dalla scheda Programma PHU del software PC MINDER™. Tutti gli articoli del menu normale che non sono cotti su ordinazione vanno programmati sulla parte della giornata 3.

Assicurarsi che sia visualizzata la parte della giornata 2 facendo clic sul pulsante "PG" finché non compare. Una volta che tutti i prodotti per il periodo di massima affluenza sono stati programmati sulla PG 2, completare le fasi seguenti.

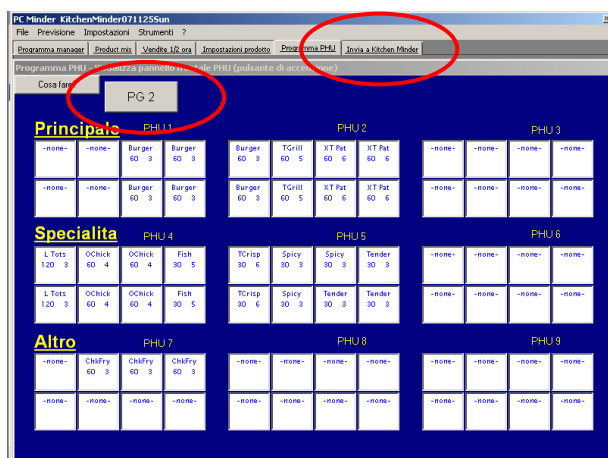
Tali fasi consentiranno di copiare un prodotto dalla parte della giornata 2 alla parte della giornata 3 nella stessa posizione.

La configurazione della parte della giornata 3 in PC MINDER™ è descritta a pagina 4, sezione G, della guida alle raccomandazioni per le attrezzature (EEG) di KITCHEN MINDER™.

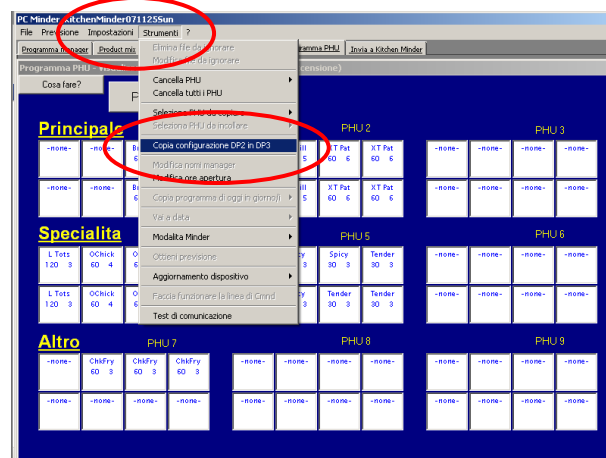


Nota: durante la programmazione dei PHU assegnare i prodotti specialità da cuocere su ordinazione possibilmente allo stesso PHU. Quando si passa alla parte della giornata 3 questo PHU potrebbe essere vuoto, consentendo lo spegnimento dell'unità.

Sulla scheda Programma PHU:



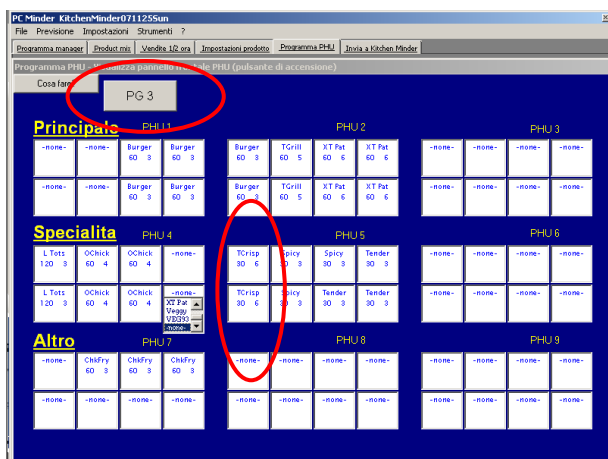
A—Verificare che le impostazioni correnti siano corrette



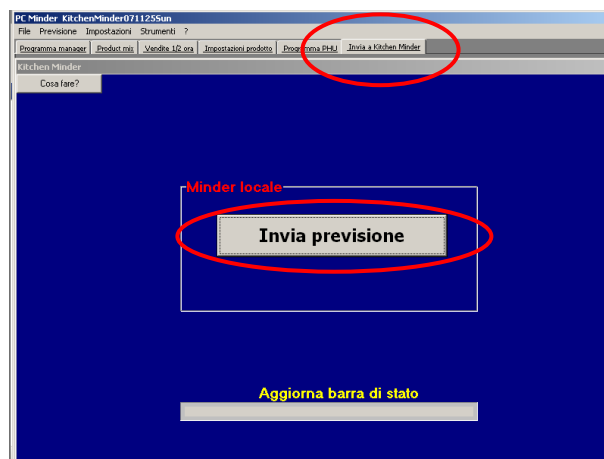
B—Selezionare "Strumenti" quindi "Copia configurazione PG2 in PG3"



È possibile passare dalla parte della giornata 2 alla 3 più di una volta al giorno. La parte della giornata 3 va utilizzata con cautela e solo dopo aver esaminato le proiezioni di vendita.



C—Utilizzare il tasto "Day Part" per visualizzare la PG3. Selezionare "Nessuno" dalla casella a discesa per tutti i prodotti che verranno cotti su ordinazione



D—Inviare le modifiche a KITCHEN MINDER™. Salvare le modifiche alla chiusura del programma



**IMPORTANTE!** – Durante il cambio di PG, il tempo di mantenimento attuale di un prodotto nel PHU andrà **PERSO SOLAMENTE** se il prodotto viene trasferito in gastronorm diversi. Pertanto è importante cercare di mantenere i prodotti nella stessa posizione per tutte le parti della giornata. Occorre ricordare che per **TUTTE LE PARTI DELLA GIORNATA DEVE** essere effettuata la rotazione a due gastronorm!

## Utilizzo della parte della giornata 3



La parte della giornata 3 viene attivata manualmente dal manager in servizio. Premere il tasto "Day Part" su KITCHEN MINDER™. Utilizzare i tasti freccia per scorrere tra PG 1, 2 o 3. Premere nuovamente il tasto "Day Part" per finalizzare la modifica.



Questo messaggio viene visualizzato ogni volta che si passa dalla parte della giornata 2 alla 3

**> Modifica manuale PG > 11:48**

### **Passa a parte giornata 3!**

**Premere tasto Parte giornata  
Tutti i timer saranno azzerati  
esclusi i gastronorm  
con stesso prodotto**

**L 4 1/2 ora 190 + 000PG 2 Annulla**

Una volta che la parte della giornata 3 è stata attivata, eseguire il follow-up a ogni visita per verificare le prestazioni del team del ristorante. Si dovrebbe assistere nel tempo a una riduzione degli scarti e del numero di errori. Potrebbe essere necessario modificare l'elenco dei prodotti da cuocere su ordinazione. Nella maggior parte dei casi il monitoraggio dei risultati dovrebbe richiedere circa 30 giorni. Le impostazioni della parte della giornata 3 devono essere modificate secondo necessità, dopo aver stabilito l'impatto sugli scarti e sulla rapidità del servizio.

## Risoluzione di problemi

Una conoscenza più approfondita del sistema KITCHEN MINDER™ può aiutare nella risoluzione di problemi, consentendo di risparmiare il tempo necessario per richiedere l'assistenza telefonica di ICC. Il MUM dovrebbe conoscere gli strumenti per la formazione e il materiale per la risoluzione di problemi disponibili, diventare un esperto e condividere le informazioni con il management team del ristorante per consentirgli di migliorare le competenze e le abilità sull'utilizzo di KITCHEN MINDER™.

### Controlli di 5 minuti

I controlli di 5 minuti aiutano a determinare lo stato e la precisione del sistema KITCHEN MINDER™. Tali controlli dovrebbero essere eseguiti quotidianamente quando si entra in cucina la prima volta.

**Stato prodotto:COMPLET11:18**

✓ 06 Whop  
Cuocere 12 Burger  
Cuocere 01 TGrill

L 5 1/2 ora 120 + 000PG 1

#### A. L'ora è corretta?

Se così non fosse, premere il tasto "Menu" e quindi selezionare "Imposta ora" utilizzando i tasti freccia. Premere il tasto "Select". Utilizzare i tasti freccia per modificare i valori, premere "Select" per passare all'impostazione successiva. Selezionare "Imposta ora" una volta terminato.

**Stato prodotto:COMPLET11:18**

✓ 06 Whop  
Cuocere 12 Burger  
Cuocere 01 TGrill

L 5 1/2 ora 120 + 000PG 1

#### B. Le previsioni di vendita sono precise?

Confrontare le vendite per ½ ora attuali con quelle nella stazione di comando. Controllare le previsioni in uso premendo il tasto "Menu", quindi visualizzare la data sullo schermo.

**Stato prodotto:COMPLET11:18**

✓ 06 Whop  
Cuocere 12 Burger  
Cuocere 01 TGrill

L 5 1/2 ora 120 + 000PG 1

#### C. L'aumento/il calo del livello di vendite sono corretti?

Il manager deve giustificare qualunque valore diverso da 000. Per correggere un valore, premere il tasto "Sales Level", quindi utilizzare i tasti freccia per apportare modifiche del 5% e infine premere "Select" per salvare le modifiche.

**Stato prodotto:COMPLET11:18**

✓ 06 Whop  
Cuocere 12 Burger  
Cuocere 01 TGrill

L 5 1/2 ora 120 + 000PG 1

#### D. La parte della giornata è impostata correttamente?

Utilizzare il tasto "Daypart" per modificare questa impostazione



## Controlli di 5 minuti (continua)

### Eeguire i seguenti controlli sul computer Back of House

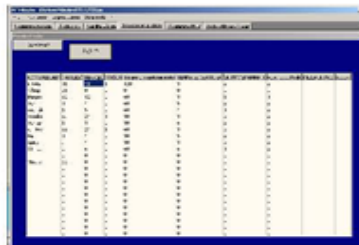
#### Aprire il software PC MINDER™

##### A. Le impostazioni dei prodotti sono corrette?

Selezionare la scheda "Impostazioni prodotto". Utilizzare il pulsante "PG" per visualizzare tutti i prodotti. Assicurarsi che i tempi di mantenimento dei prodotti e le impostazioni della quantità massima per gastronorm non superino gli standard OPS. Le impostazioni della quantità minima per gastronorm devono essere utilizzate solamente per gli snack. I tempi di cottura devono essere conformi agli standard OPS, arrotondati al minuto successivo.

##### B. I PHU sono programmati in modo adeguato?

Selezionare la scheda "Programma PHU". Utilizzare il pulsante "PG" per visualizzare tutte e tre le parti della giornata. Assicurarsi che siano in uso almeno due gastronorm per prodotto e che la parte della giornata 3 sia programmata per tutti i prodotti eccetto quelli cotti su ordinazione.



#### Impostazioni prodotto

Prodotti	Max per gastronorm	Tempo mantenimento	Temp cottura
Whopper	9 (8")	45	3
Burger	12	60	3
Pesce	6	30	5
Tenders	24	30	3

\* Broiler Duke

**NOTA PER GLI UTENTI DI NIECO MPB94** - Per impostare correttamente il tempo di cottura per questo broiler, stabilire il tempo necessario per cuocere un gastronorm pieno di prodotti (utilizzando il valore "Max per gastronorm" corrente) nella posizione 1 e dividerlo per 2. Esempio: se il tempo di cottura dei patty Whopper per un gastronorm pieno (9) nella posizione 1 è 6 minuti, allora immettere un tempo di cottura di 3 minuti.

È possibile risolvere rapidamente molti problemi legati all'utilizzo di KITCHEN MINDER™ controllando alcuni elementi essenziali. Prima di chiamare l'assistenza tecnica verificare:

**Cavi** – Assicurarsi che le estremità di tutti i cavi collegati a KITCHEN MINDER™ e ai PHU presentino connettori puliti e in buone condizioni. Assicurarsi che tutti i cavi grigi piatti dei PHU NON siano stati acquistati da rivenditori locali. I cavi telefonici **NON** consentono il funzionamento corretto delle apparecchiature.

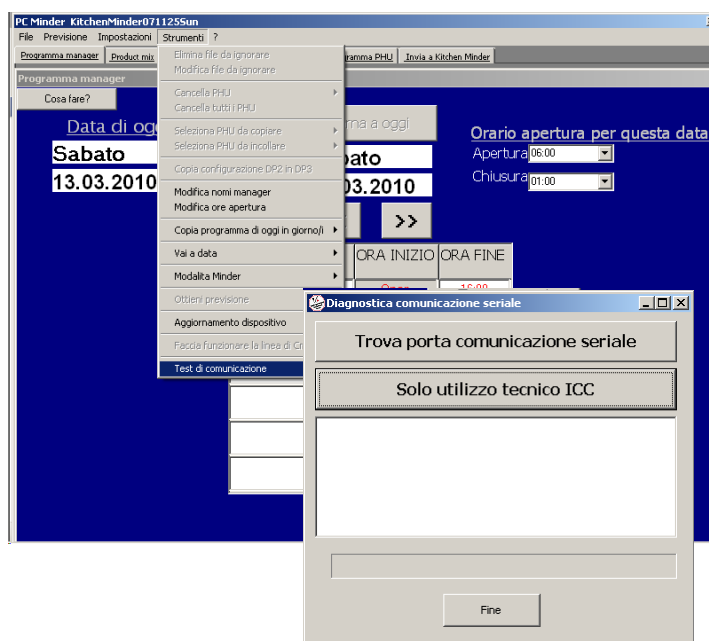
**Porte** - Ispezionare le porte dei cavi di KITCHEN MINDER™, PHU e computer Back of House. Assicurarsi che le porte siano pulite e prive di grasso o corpi estranei.

**Impostazioni** – Verificare che il software PC MINDER™ e KITCHEN MINDER™ siano configurati correttamente.

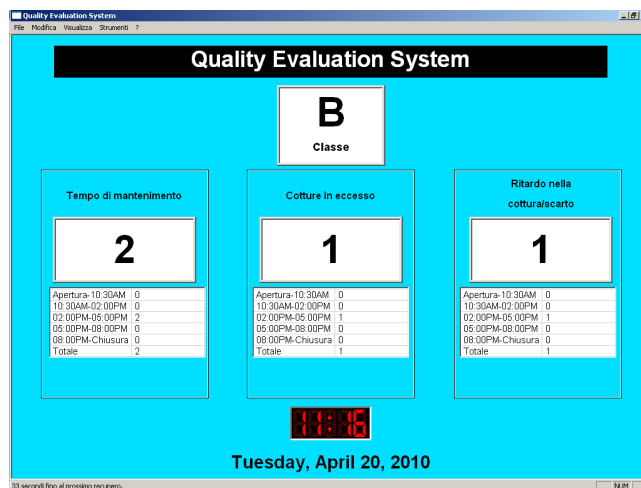
## Controlli del computer Back of House

**Software PC MINDER™** - Se non è possibile inviare una previsione a KITCHEN MINDER™ o non si è in grado di stabilire una comunicazione tra il software QES™ e KITCHEN MINDER™, eseguire un test di comunicazione per ripristinare le impostazioni della porta di comunicazione (porta COM):

- Selezionare "Strumenti" dal menu
- Selezionare "Test di comunicazione". Verrà visualizzata la finestra "Diagnostica comunicazione seriale"
- Fare clic su "Trova porta comunicazione seriale". L'operazione configurerà le impostazioni della porta COM sia per PC MINDER™ che per QES™.



**QES™** - Se all'avvio del software QES™ non vengono visualizzati errori per il giorno corrente, controllare le impostazioni della porta COM. La porta COM è controllata dal software PC MINDER™. Verificare la comunicazione attenendosi alle fasi riportate più sopra.



## Risoluzione di problemi – Guida alle raccomandazioni per le attrezzature

Il sistema KITCHEN MINDER™ è uno strumento necessario e deve essere sempre in buone condizioni di funzionamento. La GUIDA ALLE RACCOMANDAZIONI PER LE ATTREZZATURE (EEG) di KITCHEN MINDER™ è stata studiata per offrire informazioni fondamentali per la risoluzione di problemi del sistema. **Tenere la guida EEG a portata di mano durante la lettura di questa sezione.**



### GUIDA ALLE RACCOMANDAZIONI PER LE ATTREZZATURE (EEG) di KITCHEN MINDER™

La guida EEG è disponibile su OPS Connect ed è uno strumento utilissimo per tutti gli utenti del sistema KITCHEN MINDER™. Include diverse sezioni che aiutano il management team a sfruttare a pieno tutti i vantaggi offerti dal sistema e fornisce indicazioni per la risoluzione di problemi comuni. La guida EEG consta di quattro sezioni:



**Controllo** – Delinea aree chiave da esaminare per garantire l'utilizzo ottimale del sistema. RGM, Senior Assistant e MUM devono acquisire familiarità con il contenuto della sezione e controllare regolarmente i punti trattati.



**Modifica** – Fornisce istruzioni sulla programmazione e su altre modifiche da apportare saltuariamente. La sezione tratta in modo dettagliato argomenti quali l'aggiunta di nuovi prodotti e la modifica dell'orario di apertura, dei nomi dei manager e delle impostazioni dei prodotti.



**Riparazione** - Offre una guida dettagliata per la risoluzione di problemi di KITCHEN MINDER™ e dei software PC MINDER™ e QES™. Questa sezione dovrebbe essere esaminata attentamente prima di contattare l'assistenza tecnica ICC o altre funzioni di supporto.

**Assistenza tecnica ICC  
877-ICC-8788**

**(o rappresentante ICC della zona per i mercati internazionali)**

**Lun – ven 8:00 – 20:00 EST**



- QUALITY EVALUATION SYSTEM™ è un componente chiave del sistema KITCHEN MINDER™. Offre al management team del ristorante la possibilità di monitorare le attività dei membri dello staff in termini di procedure per la qualità degli alimenti in ogni momento di un qualunque giorno lavorativo.

- Queste e altre informazioni sono disponibili per i leader con mansioni superiori su QES Online™. L'utilizzo regolare di QES Online™ consente ai MUM/Franchisee di assistere i propri RGM nello sviluppo di piani d'azione efficaci per migliorare la qualità degli alimenti e la soddisfazione dei clienti.

QES Online™ utilizza un sistema di valutazione a colori non presente nei report QES™ a livello di ristorante:

ECCELLENTE = CLASSI "A" E "B"

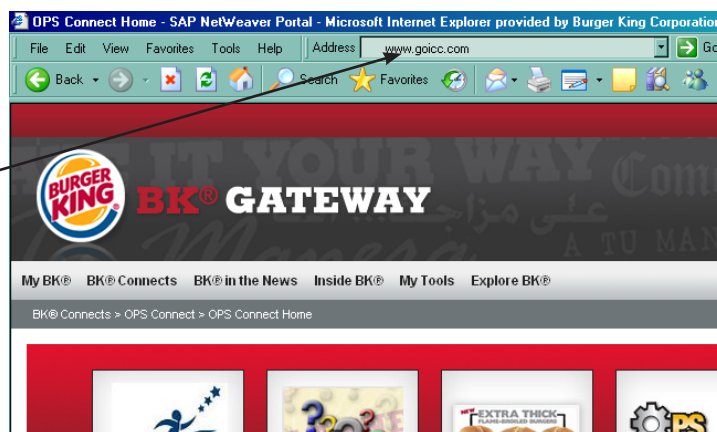
STANDARD = CLASSE "C"

SOTTO STANDARD = CLASSI "D" E "F"

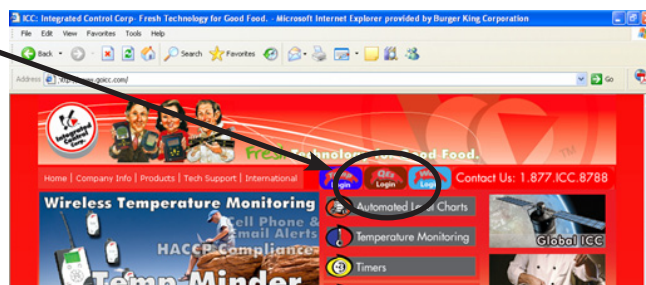
- Il database di QUALITY EVALUATION SYSTEM™ (QES Online™) è disponibile sul sito Web di ICC ([www.goicc.com](http://www.goicc.com)).
- Per ottenere l'accesso ai dati è necessario che uno o più ristoranti inviino ogni sera i dati di QES™ a ICC. Ciò dovrebbe avvenire dopo la normale installazione del sistema KITCHEN MINDER™.
- Il franchisee/MUM deve contattare ICC per configurare l'accesso degli utenti a QES Online™ al numero 877-ICC-8788 (o un rappresentante ICC del posto per i mercati internazionali).
- Prima di contattare ICC assicurarsi di avere a portata di mano i nomi e gli indirizzi e-mail degli utenti "con mansioni superiori" e i numeri dei ristoranti che gli utenti dovrebbero poter visualizzare.
- È possibile personalizzare l'allineamento della gestione per soddisfare le esigenze individuali dei gruppi di franchise.

Se si accede a QES Online™ per la prima volta:

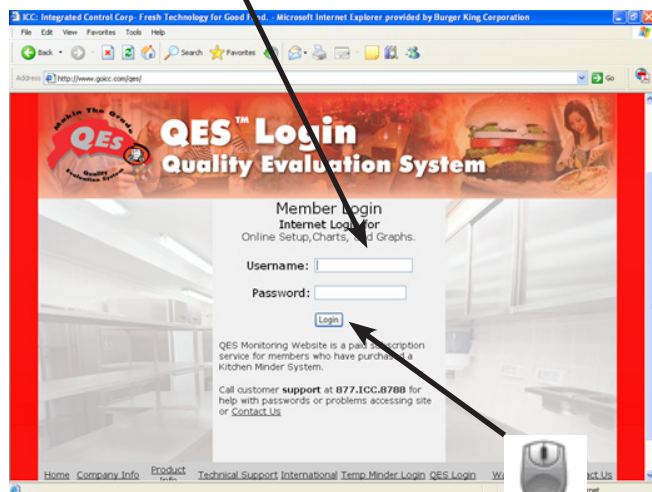
**FASE 1:** Digitare l'indirizzo [www.goicc.com](http://www.goicc.com) su un browser Internet



**FASE 2:** Una volta aperto il sito Web di ICC, fare clic sul pulsante di login di QES™ come da figura:



**FASE 3:** Immettere il proprio nome utente nel campo "Nome utente". Immettere la password temporanea nel campo "Password". Fare clic sul pulsante "Login".



**FASE 4:** Viene visualizzata la pagina "Preferenze utente".

Immettere la nuova password.

Sono disponibili opzioni aggiuntive nella schermata Preferenze utente:

Configurazione iniziale - Impostare le proprie preferenze per la visualizzazione dei dati di QES™

**FASE 5:** Selezionando "No" i dati della colazione non verranno inclusi nella visualizzazione dei dati totali per giorno/settimana/mese. I dati della colazione possono "gonfiare" i risultati complessivi dei ristoranti con un volume di vendite medio-basso durante la colazione. Si consiglia di scegliere "No" poiché di solito solo due o tre prodotti vengono mantenuti nel PHU durante la colazione



MODIFICARE LA PASSWORD

Nome ut.: guest  
 Password:   
 Nome vero: Guest  
 email: guest@goicc.com

Show Breakfast by Default: no  
 Business Week Starts on: Fri  
 Lingua: Italiano

Change Group Labels  
 Level 0: BK  
 Level 1: Guest District

Receive Email Reports?	Daily	Weekly	Monthly	Email Detail
Guest District	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	BK

Invia

**FASE 6:** "La settimana lavorativa inizia di" – Selezionare il primo giorno lavorativo della settimana per consentire l'allineamento dei rapporti aziendali con quelli di QES™

**FASE 7:** Lingua – Scegliere la lingua desiderata

**FASE 8:** Ricezione di rapporti via e-mail – ICC invierà automaticamente rapporti finanziari per l'area di responsabilità con la frequenza scelta per i rapporti "Media per ristorante". La maggior parte degli utenti sceglie di ricevere rapporti settimanali. Una volta effettuata la selezione fare clic su "Invia".

Dopo aver eseguito l'accesso viene visualizzata la pagina panoramica del distretto.

Main Page

Preferenze ut.

Mostra colaz.

Mostra dettagli

E-mail sett.

Graf. grado gior.

Graf. grado sett.

Esci



Home | Company Info | Products | Tech Support | International





Contact Us: 1.877.ICC.8788

View in Excel

7 giorno

Average by BK

13/04/2010 - 19/04/2010

ID: BK	Sotto standard	A standard	Eccellente
H: H	41,8	21	37,1



In fondo all'intestazione sono presenti informazioni su ICC e il pulsante di login di QES™.

### Opzioni del menu

**Pagina principale** – Reindirizza l'utente alla pagina principale; per ritornare alla pagina visualizzata sarà necessario eseguire nuovamente l'accesso.

**Preferenze utente** – Reindirizza l'utente alla pagina per la modifica di impostazioni/preferenze quali password, mailing, ecc.

**Se si naviga al di fuori della pagina del distretto** apparirà il link **Torna a distretto**, che consentirà di tornare alla pagina del distretto.

**Mostra colazione** – Mostra le classi/i risultati relativi alla colazione per i singoli ristoranti. È possibile includere o non includere nei totali i risultati della parte della giornata 1.

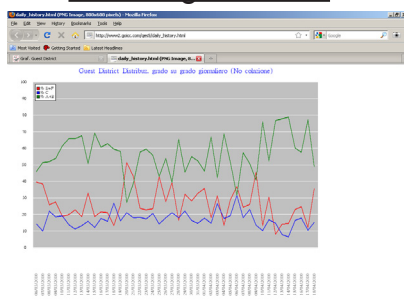
**Mostra dettagli** - Informazioni dettagliate sugli errori per i ristoranti visualizzati.

**E-mail settimanale** – Consente di visualizzare i dati più recenti inviati al proprio account e-mail.

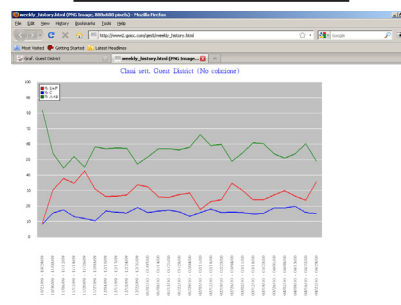
**Grafico classi giornaliero** – Fornisce un grafico giornaliero o settimanale per i ristoranti visualizzati che può essere salvato, stampato o inviato a un account e-mail (vedere foto qui sotto).

**Grafico classi settimanale** - Fornisce un grafico giornaliero o settimanale per i ristoranti visualizzati che può essere salvato, stampato o inviato a un account e-mail (vedere foto qui sotto).

### Grafico giornaliero



### Grafico settimanale





La pagina del distretto include tre rapporti, ognuno dei quali è descritto di seguito.

"Visualizza in Excel" – Consente di esportare e personalizzare i dati delle tabelle (disponibile per tutti i rapporti QES Online™)

Funzione drill-down – Facendo clic su uno qualsiasi degli elementi sottolineati all'interno di QES Online™ è possibile visualizzare dati più dettagliati per l'elemento selezionato

Per ristorante – mostrati verticalmente

Per area/gruppo – mostrati orizzontalmente



Casella giorno - Consente di scegliere un intervallo temporale per i controlli (1-31 giorni)

Casella data – Consente di scegliere la data di fine dell'intervallo selezionato (dai 6 mesi precedenti al periodo più recente)

View in Excel 7 giorno Average by BK

13/04/2010 - 19/04/2010

% tempo

ID: BK	Sotto standard	A standard	Eccellente
H: <u>H</u>	41,8	21	37,1
B: <u>B</u>	30,5	12,9	56,7
K: <u>K</u>	23,4	22,6	53,9
R: <u>R</u>	23,1	22,5	54,4
W: <u>W</u>	15,4	19,3	65,2
O: <u>O</u>	12,7	12,7	74,6
P: <u>P</u>	7	9,6	83,4
Media	22,3	17,1	60,6

Rapporto 1 - Media per ristorante - La media combinata dell'area visualizzata in fondo al rapporto

View in Excel % di tempo media gior. per BK

Sotto std., A std., Eccell.

Giorno	H	B	K	R	W	O	P	Sotto standard	A standard	Eccellente
19/04/2010	51,4	44,9	18,5	28,3	5,7	20,3	3,7	24,9	18,5	56,6
18/04/2010	46,5	81,4	51,9	43,2	23,5	6,8	13,2	35,6	15,2	49,2
17/04/2010	54,2	12,1	32,7	30,4	7	27	17,2	25,8	20,4	53,8
16/04/2010	46,6	42,1	8,1	17,1	21,1	3,1	5,3	24,7	17,8	57,6
15/04/2010	37	7,1	14,5	28,6	14,3	1,3	13	15,9	16,3	67,8
14/04/2010	31,9	14,5	31,5	16,7	10	16,2	5,6	17,5	16,8	65,7
13/04/2010	25,7	14,8	11,1	5,2	26,9	14,9	5,6	12,4	11,5	73

Rapporto 2 - % di tempo media giornaliera per ristorante - Mostra i risultati dei 7 giorni precedenti organizzati per giorno o settimana

View in Excel % di tempo media sett. per BK

Sotto std., A std., Eccell.

Settimana da	H	B	K	R	W	O	P	Sotto standard	A standard	Eccellente
16/04/2010	38,5	16,8	24,4	20,7	22,8	16,7	5,7	21,4	16,8	61,8
09/04/2010	37,4	43,5	22,8	19,8	47	18,8	4,7	28,8	19,2	52
02/04/2010	44,5	60,6	25,3	25,8	49,9	13,4	6,8	33,3	19,1	47,7
26/03/2010	32,8	43,8	22,9	19	51,6	17,8	3,4	28,2	19,7	52,1
19/03/2010	25,2	33,4	19,5	14,5	52,8	19,1	7,7	25,2	16,5	58,3
12/03/2010	33,5	38,1	22,6	4,3	58,8	5,4	5,3	24,1	15	60,9
05/03/2010	33,4	38,2	19,4	17,9	65,4	17,4	9,4	30	15,6	54,4
26/02/2010	43,4	50,9	19,2	21,1	63,7	17,2	15	34,5	15,7	49,8
19/02/2010	37,4	61,2	16,5	22,4	31,1	9,2	3,9	26	15,8	58,2
12/02/2010	34,5	41,6	20,4	42,9	24,1	8,9	3,9	24,7	16,2	59,1
05/02/2010	36,3	59,2	13	43,3	28,2	8,1	7,8	26,9	17,7	55,4
29/01/2010	34,5	41,8	9,4	41,7	24,1	15,2	4,2	24,7	13,8	61,5

Rapporto 3 - % di tempo media settimanale per ristorante

Mostra i risultati settimanali dei ristoranti singoli e dell'area/gruppo per i 6 mesi precedenti e può essere utile per analizzare nel tempo i trend relativi alle prestazioni.

I risultati dei ristoranti vengono mostrati verticalmente, mentre i risultati dell'area/gruppo vengono mostrati orizzontalmente (la visualizzazione è la stessa del rapporto 2)

## Accesso a QES Online™ – Rapporti dettagliati a livello di ristorante

Cliccando su un ristorante sottolineato nella vista iniziale si accederà alla videata del ristorante scelto.

La nuova videata mostrerà una serie di rapporti per il ristorante selezionato. La data viene mostrata nella casella a discesa e può essere modificata con qualunque altra data relativa ai sei mesi precedenti

I periodi vengono valutati con l'assegnazione di colori diversi

**ECCELLENTE** - Solo classi A o B per tutti i periodi di 15 minuti

**STANDARD** – Almeno un periodo di 15 minuti nella classe C, nessun periodo di 15 minuti nella classe D o F

**SOTTO STANDARD** – Almeno un periodo di 15 minuti nella classe D o F

Previsione selezionata – Questo campo mostra l'ora del giorno in cui il ristorante ha inviato le previsioni delle vendite/del product mix dal computer Back of House (BOH) a KITCHEN MINDER™. Tale operazione dovrebbe essere eseguita almeno 15 minuti prima dell'apertura del ristorante

L'esecuzione dell'operazione più di una volta al giorno non comporta alcuna penalità

Cambio PG – Questo campo mostra tutti i passaggi alle diverse parti della giornata eseguiti sul sistema KITCHEN MINDER™ e l'ora in cui sono avvenuti. Nota: i campi Previsione selezionata e Cambio PG devono essere monitorati attentamente dal leader del ristorante, che deve accertarsi dell'uso corretto del sistema KITCHEN MINDER™

Scorrendo verso il basso la schermata relativa al report per data a livello di ristorante, è possibile visualizzare i seguenti report:

Classi per 15 minuti

Mostra la classe per ogni 15 minuti di ogni ora del giorno selezionato

Per determinare la classe globale del ristorante per un giorno specifico viene utilizzata la media dei periodi di 15 minuti

Classi per 15 minuti																								
AM					PM					AM														
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	
A+	A+	A	A	A	F	C+	F	F	D	F	C-	C	B+	A-	B+	F	F	C	A+					
A+	A	A	A	F	F	B-	F	F	D+	D	B-	D+	B+	B+	B	F	C-	C-	A+					
A+	A	A	A	C	F	F	F	D	C-	C+	C	B	A-	B	C	D-	B+	C-	A+					
A+	A	A	A	D+	F	F	F	D	D	D	C+	A-	A-	B	D	F	C+	B+	A+					



## Dettagli classi

Mostra la percentuale di periodi di 15 minuti che il ristorante ha trascorso in ciascuna classe nell'arco della giornata

### Dati classe

%A	%B	%C	%D	%F
31,3	15	17,5	13,8	22,5

## Errori per manager

Mostra informazioni dettagliate sui turni di ciascun manager per la data visualizzata e la classe totale ottenuta per ciascun turno



Facendo clic sul nome del manager (in figura "Manager 1" e "Manager 2") verrà visualizzato un report dettagliato sui turni degli ultimi 6 mesi del manager selezionato.

Cliccando sulla data sottolineata verrà visualizzato un report dettagliato sul ristorante per quella data.

Si tratta di un'ottima fonte di informazioni per la pianificazione delle sessioni di coaching per KITCHEN MINDER™.

### Errori manager

Ora inizio	Ora fine	Manager	Dur. mant.	Più cotti	Rit.	Tot.	Class
06:00	16:00	Manager 1	17	15	169	201	C
16:00	02:00	Manager 2	8	18	150	176	C+

### Manager History

Date	Start Time	End Time	Hold Time	Over Cook	Delay	Total	Grade
<u>03/25/2009</u>	6:00am	4:00pm	18	8	45	71	B+
<u>03/20/2009</u>	6:00am	4:00pm	30	18	56	104	B
<u>03/19/2009</u>	6:00am	4:00pm	16	17	65	98	B
<u>03/18/2009</u>	6:00am	4:00pm	23	13	41	77	B+
<u>03/13/2009</u>	6:00am	4:00pm	19	18	36	73	B+
<u>03/12/2009</u>	6:00am	4:00pm	18	27	35	80	B+

## Errori per PG

Mostra il numero di errori per tipo e la classe per ciascuna parte della giornata. Il totale per la giornata è mostrato in fondo al rapporto



Si noti che le parti della giornata qui mostrate non coincidono con le parti della giornata utilizzate dal software PC MINDER™.

### Errori PG

PG	Dur. mant.	Più cotti	Ritardo	Tot.	Class
6:00am - 10:30am	0	3	6	9	A
10:30am - 2:00pm	10	8	109	127	F
2:00pm - 5:00pm	9	6	71	86	D-
5:00pm - 8:00pm	2	6	32	40	B-
8:00pm - Close	4	10	101	115	C+
<b>Tot.</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>319</b>	<b>377</b>	

## Errori per prodotto

Mostra il numero di errori per tipo e combinati per ciascun prodotto. I prodotti della colazione sono visualizzati nella parte della giornata 1, i prodotti del menu normale sono mostrati nelle parti della giornata 2 e 3



Un altro indicatore dell'utilizzo della parte della giornata 3 da parte del manager è la sezione Errori prodotto – PG 3. Se non sono presenti errori, è probabile che PG 3 non venga utilizzata.

Errori prodotto, Daypart 1						Errori prodotto, Daypart 2						Errori prodotto, Daypart 3					
Prod.	Dur. mant.	Più cotti	Rit.	Tot.		Prod.	Dur. mant.	Più cotti	Rit.	Tot.		Prod.	Dur. mant.	Più cotti	Rit.	Tot.	
Sausag	0	2	6	8		Whoper	0	0	0	0		Whoper	1	11	12	24	
Eggs	0	1	1	2		O'Clock	0	0	0	0		O'Clock	0	2	21	23	
Egg56	0	0	0	0		Tender	0	0	0	0		Tender	3	2	20	25	
<b>Tot.</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>		<b>Tot.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>Tot.</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	
						Mush	0	0	0	0		Mush	0	0	0	0	
						BkFish	0	0	0	0		BkFish	4	1	12	17	
						IGrell	0	0	0	0		IGrell	4	1	2	7	
						Can15	0	0	0	0		Can15	0	0	0	0	
						ChTots	0	0	0	0		ChTots	0	0	0	0	
						ChkFry	0	0	0	0		ChkFry	0	0	0	0	
						Bkshot	0	0	0	0		Bkshot	1	2	84	87	
						XTBurg	0	0	0	0		XTBurg	3	1	5	9	
						Burger	0	0	0	0		Burger	4	7	47	58	
						Spicy	0	0	0	0		Spicy	4	3	99	106	

### Tot. errori giorn.

Giorno	Dur. mant.	Più cotti	Rit.	Tot.	Sotto standard	A standard	Eccellente
<u>19/04/2010</u>	25	33	319	377	36,3	17,5	46,3
<u>18/04/2010</u>	88	48	557	693	65	11,3	23,8
<u>17/04/2010</u>	20	8	126	154	9,5	8,3	82,1
<u>16/04/2010</u>	35	42	306	383	34,5	20,2	45,2
<u>15/04/2010</u>	17	13	63	93	6	8,3	85,7
<u>14/04/2010</u>	11	9	137	157	11,3	5	83,8
<u>13/04/2010</u>	2	8	123	133	11,3	6,3	82,5
<u>12/04/2010</u>	10	18	108	136	6,3	11,3	82,5

## Totale errori giornata

Mostra informazioni dettagliate per il ristorante scelto organizzate per data, fino ai 6 mesi precedenti. Questo rapporto è estremamente utile per l'analisi nel tempo dei trend relativi alle prestazioni

## Coaching efficace

Perché sono necessarie sessioni di coaching?

- Se completate in modo adeguato, le sessioni di coaching possono modificare positivamente le prestazioni del ristorante e rafforzare la fiducia nel manager, poiché consentono di acquisire maggiori conoscenze e abilità per l'esecuzione degli standard BURGER KING® relativi a cottura, mantenimento e scarto dei prodotti.

Quali responsabilità ha il MUM?

- Per garantire risultati duraturi e il miglioramento continuo delle operazioni KITCHEN MINDER™, il MUM non deve soltanto diventare un esperto in KITCHEN MINDER™ e QES™, ma anche:
  - Essere in grado di fornire coaching efficace ai manager
  - Utilizzare le 4 fasi del coaching efficace (indicate di seguito) per pianificare e svolgere una sessione di coaching efficace su KITCHEN MINDER™

Con quale frequenza dovrebbero svolgersi le sessioni di coaching?

- Si consiglia di svolgere le sessioni di coaching 45 giorni dopo il training di livello intermedio e successivamente ogni tre mesi per monitorare le prestazioni

## Le 4 fasi del coaching efficace

- 1) **Analisi** dei dati tramite QES™ e QES Online™
- 2) **Analisi** dei fattori critici attraverso l'osservazione nel ristorante
- 3) **Valutazione e definizione delle priorità** per i risultati chiave delle fasi 1 e 2
- 4) **Coaching** per migliorare la soddisfazione dei clienti

## Coaching efficace – 4 fasi

### 2 settimane prima della visita

- Stabilire data e ora con il Restaurant Manager
- Programmare una visita di 2 ore e mezza nel ristorante

### 1-2 giorni prima della visita – colloquio di circa 1 ora nell'ufficio del MUM

- Analizzare i dati del ristorante su QES Online™ (*analisi dei dati, QES™ – Coaching fase 1*)
- Per raccogliere e organizzare i dati, utilizzare la scheda apposita allegata in appendice

### Giorno della visita - 2 ore e mezza

- Esaminare le previsioni delle vendite della stazione di comando e valutare la consapevolezza del manager riguardo alle vendite previste
- Completare i controlli di 5 minuti di KITCHEN MINDER™
- Utilizzare lo strumento di coaching dei MUM per KITCHEN MINDER™ – Responsabilità del Restaurant Manager (*analisi dei dati, osservazioni nel ristorante – Coaching fase 2*)
  - PC MINDER™ – 15 minuti
  - KITCHEN MINDER™ – 60 minuti
  - QUALITY EVALUATION SYSTEM™ – 30 minuti
- Sistema KITCHEN MINDER™ – Piano di coaching dei MUM – 15 minuti (valutazione e definizione delle priorità – Coaching fase 3)
- Sessione di coaching con il Restaurant Manager - 30 minuti (coaching per migliorare la soddisfazione dei clienti – Coaching fase 4)

# Pianificazione per migliorare l'utilizzo di KITCHEN MINDER™

Le sezioni seguenti mostrano le fasi per l'analisi delle prestazioni individuali e del ristorante utilizzando i dati disponibili su QES Online™ e le osservazioni nel ristorante compiute con *lo strumento di coaching dei MUM per KITCHEN MINDER™*. Utilizzando la scheda per la raccolta di dati, stabilire le priorità di coaching servendosi del *piano di coaching dei MUM per il sistema KITCHEN MINDER™*.

## FASE 1: Analisi dei dati di QES Online™



Utilizzare la scheda in appendice per registrare le informazioni ottenute da questi report.



I ristoranti vengono valutati secondo i punteggi "Sotto standard" ottenuti e le valutazioni più basse sono riportate in alto.

Per iniziare l'analisi, consultare i 3 rapporti nella pagina principale del rapporto di QES Online™. Confrontare le prestazioni dei ristoranti tra di loro e rispetto alla media. Fare clic sulla casella a discesa in cima alla pagina per selezionare la lunghezza del rapporto (1-31 giorni) e la settimana, il mese e l'anno per datare i rapporti.

Ricordare che è possibile esportare le informazioni in formato Excel per creare rapporti personalizzati.

B) Per accedere alle informazioni di un ristorante, fare clic sul numero del ristorante, che è sottolineato.

*Nota: in questo rapporto i numeri dei ristoranti sono stati sostituiti da lettere per celare l'identità dei ristoranti.*

View in Excel

7 giorno

Average by BK

18/06/2009 - 24/06/2009

ID: BK	Sotto standard	A standard	% tempo	Eccellente
H: <a href="#">H</a>	48,1	37		14,8
B: <a href="#">B</a>	45,6	12,4		42
W: <a href="#">W</a>	45,3	19,5		35,2
O: <a href="#">O</a>	40,1	21		39
P: <a href="#">P</a>	20,3	8,5		71,2
R: <a href="#">R</a>	5,5	7,4		87,1
K: <a href="#">K</a>	3,4	3,4		93,1
Media	27,6	12,6		59,8

23/06/2009

Rating: **Sotto standard**

Forecast Selected: 06:03

Cambiamenti PG: 10:18 (1=&gt;2)

## Classi per 15 minuti

AM												PM												AM											
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5												
A-	A	A-	B	A	A	A	B-	A+	A-	B-	A	A+	A	A	A	B+	A																		
A+	A	B+	C	A	A	A	A-	A	A+	A-	B+	A	A	A	A	B+	A																		
A+	A+	A-	B+	A	A	A	A	A	A	A-	A	A+	A	A	A	B+	A																		
A	A+	A-	A	A	A	A+	B+	A	B	B	A	A	A	A	A	A-	A	D																	

## Dati classe

%A	%B	%C	%D	%F
80,6	16,7	1,4	1,4	0

## Errori manager

Ora inizio	Ora fine	Manager	Dur. mant.	Più cotti	Rit.	Tot.	Class
06:00	16:00	Manager 1	10	13	11	34	A
16:00	00:00	Manager 2	9	13	8	30	A

## Errori PG

PG	Dur. mant.	Più cotti	Ritardo	Tot.	Class
6:00am - 10:30am	2	7	10	19	A
10:30am - 2:00pm	5	2	1	8	A
2:00pm - 5:00pm	4	4	2	10	A
5:00pm - 8:00pm	2	1	3	6	A
8:00pm - Close	6	12	3	21	A-
<b>Tot.</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>64</b>	

C) Iniziare l'analisi aggiungendo annotazioni nella scheda.

Nell'esempio specifico, annotare che il ristorante ha ottenuto la valutazione "Sotto standard" perché ha ricevuto la classe "D" in un periodo di 15 minuti.

Prendere nota anche del fatto che il ristorante non ha inviato le previsioni fino alle 6:03. L'invio delle previsioni al sistema KITCHEN MINDER™ dopo l'apertura del ristorante o dopo un cambio di turno programmato comporta l'inclusione nella classe "F" fino all'invio della previsione.

Inoltre, notare che il ristorante non ha utilizzato la parte della giornata 3. Se la parte della giornata 3 fosse stata utilizzata, sarebbero state visualizzate informazioni relative al numero e all'ora dei passaggi alla PG3 a destra dei dati attuali.

Prendere nota dei dettagli delle classi.

Nel rapporto "Errori per manager" annotare il tipo di errori e quando si sono verificati. L'obiettivo non è zero errori. Salvo laddove proibito dalle leggi locali, i nomi dei manager devono essere presenti in elenco e utilizzati per valutare in modo adeguato le loro prestazioni individuali.

Il rapporto "Errori per PG" mostra gli errori commessi in ciascuna parte della giornata e può essere utile per individuare un fattore critico per una parte della giornata specifica o per tutte le parti della giornata. Può inoltre essere utilizzato in congiunzione con il rapporto "Errori per prodotto" per ottenere maggiori informazioni.

Errori prodotto, Daypart 1					
Prod.	Dur. mant.	Più cotti	Rit.	Tot.	
Bisc	1	1	1	3	
Saus	1	2	0	3	
Bk Egg	0	2	0	2	
CHSTOT	0	2	9	11	
Burger	0	0	0	0	
Cgrill	0	0	0	0	
Or Chk	0	0	0	0	
Tcrisp	0	0	0	0	
Tender	0	0	0	0	
Mac&Ch	0	0	0	0	
Fish	0	0	0	0	
Whpr	0	0	0	0	
Burger	0	0	0	0	
Tcrisp	0	0	0	0	
Tender	0	0	0	0	
Whpr	0	0	0	0	
CHKFRY	0	0	0	0	
FTst	0	0	0	0	
Mushrm	0	0	0	0	
Cgrill	0	0	0	0	
XTpty	0	0	0	0	
<b>Tot.</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	

Errori prodotto, Daypart 2					
Prod.	Dur. mant.	Più cotti	Rit.	Tot.	
Burger	1	4	0	5	
Or Chk	0	1	0	1	
Tender	2	1	1	4	
Whpr	0	4	0	4	
Tcrisp	2	2	0	4	
Fish	3	1	0	4	
Cgrill	0	1	0	1	
CHSTOT	2	2	0	4	
SPCHKN	0	1	0	1	
CHKFRY	0	0	0	0	
Veggie	0	0	0	0	
Veggie	0	0	0	0	
Bshots	4	1	4	9	
Mac&Ch	0	0	0	0	
XTpty	3	1	4	8	
Steak	0	0	0	0	
XTpty	0	0	0	0	
Mushrm	0	0	0	0	
<b>Tot.</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	

Errori prodotto, Daypart 3					
Prod.	Dur. mant.	Più cotti	Rit.	Tot.	
Burger	0	0	0	0	
Or Chk	0	0	0	0	
Tender	0	0	0	0	
Whpr	0	0	0	0	
Tcrisp	0	0	0	0	
Fish	0	0	0	0	
Cgrill	0	0	0	0	
CHSTOT	0	0	0	0	
SPCHKN	0	0	0	0	
CHKFRY	0	0	0	0	
Veggie	0	0	0	0	
Veggie	0	0	0	0	
Bshots	0	0	0	0	
Mac&Ch	0	0	0	0	
XTpty	0	0	0	0	
Steak	0	0	0	0	
XTpty	0	0	0	0	
Mushrm	0	0	0	0	
<b>Tot.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Una volta completata l'analisi dei dati sulla scheda, effettuare la stessa analisi per altri giorni, concentrando l'attenzione su eventuali trend o miglioramenti nel tempo. Organizzare le informazioni utilizzando la scheda relativa. Inserire questa scheda e la scheda dei dati di QES™ in una cartella, insieme a un modello vuoto dello strumento di coaching dei MUM e del piano di coaching dei MUM. Ora è tutto pronto per la visita al ristorante tra un paio di giorni.

## FASE 2: Analisi dei fattori critici mediante osservazioni nel ristorante

Iniziare la visita al ristorante analizzando le previsioni delle vendite della stazione di comando e valutando la consapevolezza del Manager riguardo alle vendite previste. Completare i controlli di 5 minuti per KITCHEN MINDER™. Assicurarsi di includere nelle osservazioni registrate sulla scheda le analisi di QES™ Online.



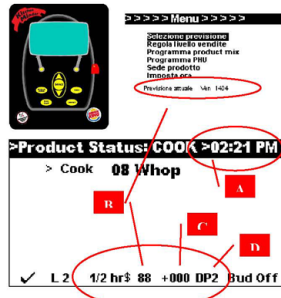
### KITCHEN MINDER™ Controlli di 5 minuti



Esegui i seguenti controlli su KITCHEN MINDER™

**Premere il tasto "Product Status":**

- A. L'ora è corretta?**  
Se così non fosse, premere il tasto "Menu" e quindi selezionare "Imposta ora" utilizzando i tasti freccia. Premere il tasto "Select". Utilizzare i tasti freccia per modificare i valori, premere "Select" per passare all'impostazione successiva. Selezionare "Imposta ora" una volta terminato.
- B. Le previsioni di vendita sono corrette?**  
Confrontare le vendite per 1/2 ora attuali con quelle nella stazione di comando. Controllare le previsioni in uso premendo il tasto "Menu", quindi visualizzare la data sullo schermo.
- C. L'aumento/calo del livello di vendite è corretto?**  
Il manager deve giustificare qualunque valore diverso da 000. Per correggere un valore, premere il tasto "Sales Level", utilizzare i tasti freccia per apportare modifiche del 5%, quindi premere "Select" per salvare le modifiche.
- D. La parte della giornata è impostata correttamente?**  
Utilizzare il tasto "Daypart" per modificare questa impostazione.



**KITCHEN MINDER™**  
Scheda per la raccolta di dati

Osservazioni sui dati di QES™ Online

Osservazioni sullo strumento di coaching dei MUM

Successivamente, completare lo strumento di coaching dei MUM per KITCHEN MINDER™ con il Restaurant Manager. Osservare insieme le attività del ristorante e sfruttare quest'opportunità per verificare le conoscenze del Manager. L'analisi del programma PC MINDER™, del sistema KITCHEN MINDER™ e di QUALITY EVALUATION SYSTEM™ dovrebbe richiedere poco più di un'ora e mezza.

A questo punto trasferire gli elementi dello strumento di coaching dei MUM contrassegnati da un "No" (fattore critico) sulla colonna destra della scheda per la raccolta di dati.

**Strumento di coaching dei MUM per KITCHEN MINDER™**  
**Responsabilità del Restaurant Manager**

Prima della visita, accedere al sito Web QES™ al link [www.qes.com](http://www.qes.com) per visualizzare le opportunità principali del ristorante. Assicurarsi che il ristorante lavori i dati. Verificare l'utilizzo di PG 1, PG 2 e PG 3. Assicurarsi che le previsioni vengano create giornalmente nell'orario giusto. Stampare i report che potrebbero essere utili a significazione visuale della sessione di coaching.

DOMANDA	RISPOSTA	REQUISITI
1. I nomi dei manager e l'orario di apertura sono corretti?	PC MINDER™	1. Fare clic sulla scheda Programmi manager. Selezionare "Strumenti" della lista "Menu". Quindi, Modifica una giornata per controllare le impostazioni e verificare che tutte le coordinate siano corrette. Al termine, selezionare "Strumenti". A questo punto, selezionare nuovamente "Strumenti". Selezionare "Modifica nomi manager", quindi apportare le modifiche corrette e salvare le modifiche.
2. Tutti i prodotti vengono creati correttamente nel file POS?	PC MINDER™	2. Fare clic sulla scheda Product Mix. Assicurarsi che tutti i prodotti inclusi in PG 1 e PG 2 vengano inseriti nella colonna "Nome prodotto FUE". Se non dovessero essere presenti informazioni nella colonna "Nome prodotto FUE", cliccare il nome e farlo apparire automaticamente e il nome del prodotto sarà così correttamente inserito. Selezionare "Strumenti" dal menu. Controllare il file "Spazio" per verificare se il prodotto è stato inserito in precedenza. Selezionare il prodotto dal file "Spazio" ed eliminarlo manualmente il prodotto aggiunto. Controllare tutte le impostazioni per il nuovo prodotto, assegnarlo a un FUE e salvare le modifiche a KITCHEN MINDER™.
3. I prodotti sono programmati con i dati corretti per tempo di cottura e quantità minime e maxime per quantità?	PC MINDER™	3. Fare clic sulla scheda Product Mix. Assicurarsi che tutte le informazioni di ciascun prodotto siano corrette sia su PG 1 che PG 2. Le quantità minime per programma e il tempo di cottura non possono essere superiori a quelli indicati negli standard QES di SEG. Il tempo di cottura deve corrispondere al valore indicato negli standard QES di SEG. Assicurarsi che il manager comprenda come modificare le quantità minime per programma per raggiungere l'obiettivo dei consumi, la lista che vengono dati, i valori minimi e massimi per i prodotti, i risultati di profitto.
4. I prodotti sono stati inseriti in i FUE?	PC MINDER™	4. Esaminare un file delle previsioni su KITCHEN MINDER™ per assicurarsi che i nomi dei FUE vengano inseriti. Fare clic sulla scheda Programmi manager e KITCHEN MINDER™. Fare clic sulla scheda Programmi manager e KITCHEN MINDER™. Assicurarsi che i nomi dei FUE vengano inseriti in modo corretto. Assicurarsi che i nomi dei FUE vengano inseriti in modo corretto. Assicurarsi che i nomi dei FUE vengano inseriti in modo corretto. Assicurarsi che i nomi dei FUE vengano inseriti in modo corretto.
5. Verificare che siano utilizzate le previsioni corrette.	PC MINDER™	5. In PC MINDER™ fare clic sulla scheda Vendite per 1/2 ora. Controllare che le vendite per 1/2 ora in PC MINDER™ corrispondano ai report sulle vendite per 1/2 ora ottenuti dalla stazione di comando del manager. Assicurarsi che il manager comprenda i consigli sulle previsioni, utilizzare le stesse griglie della stazione di comando.
6. La comunicazione tra il manager e KITCHEN MINDER™ è adeguata?	PC MINDER™ e KITCHEN MINDER™	6. Verificare che la previsione corrente per il giorno corrente sia stata inserita in PC MINDER™. Selezionare la scheda "Vendite" a KITCHEN MINDER™, quindi "Vendite manager". Una volta che i dati sono stati inseriti, selezionare "Vendite manager". Assicurarsi che i dati siano stati inseriti in modo corretto. Assicurarsi che i dati siano stati inseriti in modo corretto. Assicurarsi che i dati siano stati inseriti in modo corretto.

**NOTE**

**KITCHEN MINDER™**  
Scheda per la raccolta di dati

Osservazioni sui dati di QES™ Online

Osservazioni sullo strumento di coaching dei MUM



Chiedere al Restaurant Manager di aprire QES™ e stampare le pagine relative alla giornata già analizzata in modo che possa visualizzare i dati. Quindi accertarsi che sia in grado di analizzare i dati del ristorante.



### FASE 3: Valutazione e definizione delle priorità

Utilizzare i dati raccolti da QES Online™, gli elementi dello strumento di coaching dei MUM contrassegnati da un "No", le proprie osservazioni (sulla scheda completata) ed elencare i fattori critici nelle sezioni 1 e 2 sul piano di coaching dei MUM. Individuare gli elementi la cui correzione avrà il maggiore impatto positivo sulla qualità dei prodotti e sulla soddisfazione generale dei clienti.

Sistema KITCHEN MINDER™ - Piano di coaching dei MUM	
Coach (MUM) _____	Data della sessione di coaching _____
Argomento del coaching _____	Ora _____
Membro dello staff _____	Luoogo _____
Sessione di coaching	
<b>1 Fattori critici</b> (fornire informazioni/rapporti di supporto - allegare copie)  Inserire in elenco non più di 3 fattori critici, ordinati secondo priorità, riportati sulla scheda per la raccolta di dati. Se pertinente, allegare la documentazione relativa.  • • •	<b>2 Risultati attesi</b> (chiedere assistenza per la correzione del fattore critico)  Includere il risultato atteso per ciascun fattore critico una volta corretto.  • • •
<b>3 Cause</b>  Stabilire la causa principale dei problemi individuati.  • • •	<b>4 Alcune possibili soluzioni per correggere il fattore critico</b>  Elencare qui tutte le possibili soluzioni.  • • •
<b>5 Azioni specifiche che verranno intraprese da:</b> Manager • Elencare le misure che il MUM e l'RGM hanno deciso di adottare.  • • M • • •	<b>6 Data per il follow-up concordata</b>  • Elencare qui le date di follow-up specifiche per ciascuna tattica.  • • •

<u>Note per la discussione</u>	<u>Note per il follow-up</u>
* * * * * * * * *	* * * * * * * * *
<u>Risultato</u>	
* * * * *	

## FASE 4: Coaching per migliorare l'utilizzo di KITCHEN MINDER™

Le sezioni dalla 3 alla 6 sono incluse nella sessione di coaching. Una volta elencati i fattori critici, porre al Restaurant Manager domande su ciascun punto e ottenere l'impegno a correggere ciascun punto critico.

Impegnarsi a fornire al Manager supporto adeguato in base alle attività richieste. Il Restaurant Manager potrebbe scegliere di fornire nuovamente il training all'Assistant Manager utilizzando la guida al training per KITCHEN MINDER™ di livello intermedio. Il ruolo di supporto potrebbe richiedere di visitare il ristorante ed eseguire un follow-up sui progressi.

Utilizzare queste caselle per annotare commenti sulla sessione e per eseguire il follow-up. Conservare tutta la documentazione in un unico posto per agevolare l'organizzazione del lavoro.

Una volta che il Restaurant Manager ha corretto i fattori critici, registrare il raggiungimento del traguardo ed esaminare il piano originale per verificare la presenza di altri fattori critici che potrebbero essere presi in considerazione. Se sono presenti ulteriori fattori critici, creare un nuovo piano di coaching o ricominciare l'intero processo dall'inizio.

## **Appendice**

### **Strumento di coaching dei MUM**

### **Scheda per la raccolta di dati di KITCHEN MINDER™**

### **Piano di coaching dei MUM**