



ГРАНД АВТОГРАФ ОТЕЛЬ НОВОСИБИРСК

Секреты антикризисного топ-менеджмента

Спикер: Черных Денис
Руководитель ресторанной службы

ПОВЕСТКА ДНЯ - Секреты антикризисного топ-менеджмента



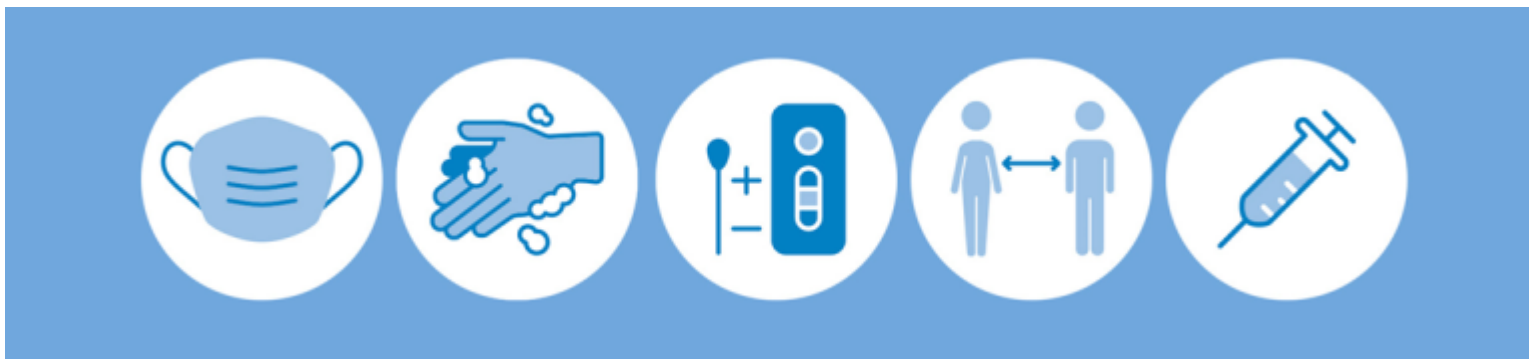
- Общепринятые принципы действий в кризисной ситуации
- Кейс: COVID – 19
- Кейс: уход компании Марриотт с Российского рынка

Общепринятые принципы действий в кризисной ситуации

- Идентификация происходящих событий с расставлением уровней приоритетов действий
- Собрание кризисного штаба всех вовлеченных в процесс решения кризисной ситуации
- Планирование и распределение задач на базе всей имеющейся информации для дальнейших действий
- Разделение на подразделения для мониторинга и локального решения возникающих вопросов для достижения задач
- Четкое действие согласно выставленному критическому пути с задачами и сроками
- Еженедельные встречи кризисного штаба, для обновления статуса выполненных задач и мониторинга происходящих событий и последствий вызванными ими
- Понятная и прозрачная коммуникация с персоналом, для четкого понимания происходящего и необходимости действий

Кейс: COVID - 19

- Четкое понимания серьезности данной проблемы и постановлений со стороны законодательных органов
- Создание кризисного штаба с назначением председателя и распределения срочных задач: маски, температурный режим, дезинфекция гостевых помещений, общественных зон, ресторанной службы, экраны на стойки ресепшен
- Был создан детальный план действий, с ответственными лицами и частотой выполнения задач
- Создание и имплементация чек-листов, для проверки постоянства выполняемых требований
- Обеспечение запасов всего необходимого инвентаря и подсчет суммы расходов
- Еженедельный мониторинг и подсчет используемых дез. средств и защитных средств



Кейс: COVID - 19

Действия по поддержанию бизнеса:

- Детальный контроль за расходной частью
- Альтернативы для поддержания выручки, например: доставка, скидки при заказе на вынос в ресторане
- Более гибкий подход к составлению рабочего графика персонала

Видение данной кризисной ситуации, как возможности:

- Для ремонта и восстановления оборудования
- Внеплановые генеральные уборки номеров
- Обучение персонала и прохождение тренингов



Кейс: уход компании Марриотт с Российского рынка

- Подход: «Гость, не должен почувствовать разницу»
А именно поддержание уровня качества сервиса, качества продукта, подход к решению запросов со стороны гостей
- Соблюдение и дополнительный акцент на обучение стандартов Марриотт



Кейс: уход компании Марриотт с Российского рынка

- План от компании Марриотт и внутренний план действий уходу бренда
- Назначение дат выполнения поставленных задач и ответственных лиц
- Анализ роста динамики цен и детальный мониторинг рынка конкурентов
- Поиск альтернативных товаров и импорт замещение, не компрометирующих качество
- Работа в условиях санкций и дальнейшее планирование

БЛАГОДАРИМ ЗА
ВНИМАНИЕ

