



ПЕРСОНА КОНСАЛТ
группа персональных консультантов

Кейсы

Тайный гость

2009 - 2025

№1. Система «Тайный гость» как драйвер роста выручки для федеральной сети ресторанов

Клиент: Федеральная сеть ресторанов (20+ объектов по РФ).

Исходные данные:

- Стагнация выручки в течение 3 кварталов.
- Снижение среднего чека на 5% (данные: внутренняя аналитика).
- Падение частоты повторных визитов с 1.5 до 1.2 раз/мес на гостя (опрос лояльности).

Цель: Минимум +25% к выручке за 6 месяцев через повышение качества гостевого опыта.

Диагностика проблем:

1. Кризис гостеприимства (данные из 200+ отзывов на Яндекс): «Персонал игнорирует, если нужно что-то попросить» (42% негативных отзывов); «Ощущение, что мешаю официантам своими заказами» (28%); «Вечером сервис превращается в хаос» (31%)

2. Потери выручки из-за сбоев в сервисе:

60% гостей не получали предложения о десерте/доп. напитках после основного блюда (выборочный хронометраж управляющих). **45% потенциальных повторных визитов** терялись из-за формального прощания (опрос гостей при расчете).

3. Разрыв в качестве между сменами: Вечерние/ночные смены: **22%** (рост ошибок в заказах на 70%, время реакции на запросы +15 мин).

Решение: Комплексная программа оценки гостевого опыта «Тайный гость»

Частота и охват: 3 проверки ежемесячно на каждый ресторан

Обязательное распределение: 1 проверка в дневную смену (12:00-17:00), 2 – в вечернюю/ночную (18:00-02:00).

Система обратной связи включала: оперативные (24 ч) индивидуальные отчеты для официантов, еженедельные аналитические дайджесты для управляющих (ТОП-3 проблем, сравнение смен, динамика), ежемесячный сетевой рейтинг ТОП-10 ресторанов по гостеприимству и глубинные отчеты для топ-менеджмента с анализом корреляции сервиса и выручки по объектам.

Результаты (через 6 месяцев):

Выручка сети: +65% (превышение цели в 2.6 раза).

Средний чек: +40% (основной драйвер: рост допродаж десертов (+55%) и премиальных напитков (+70%).

Частота повторных визитов: +67% (с 1.2 до 2.0 раз/мес). Доля гостей, готовых рекомендовать ресторан – **с 38% до 82%** (опрос).

Проактивность: Предложение допов до завершения заказа выросло с **25% до 88%** проверок.

Искренность сервиса: Оценка «Персонал был доброжелателен и вовлечен» в отзывах – **с 3.7 до 4.8** (анализ тональности текстов).

Ликвидация «разрыва смен»

Персонализированное прощание: Внедрено в **92%** проверок (было: 15%).

Показатель	До программы	Через 6 месяцев	Изменение
Выручка сети (индекс)	100%	165%	+65%
Средний чек (индекс)	100%	140%	+40%
Повторные визиты (ср. кол-во/мес/гость)	1.2	2.0	+67%
Доля гостей, получающих предложение о десерте	25%	88%	+63 п.п.
Скорость реакции на запрос (ночная смена, мин)	14	3	-79%
Ошибки в заказах (ночная смена)	18%	3.5%	-81%

№2. +58% выручки в сети из 100 кафе за 4 месяца через «Тайного гостя»

Клиент: Федеральная сеть кофеен (100 точек, 40 городов РФ). Средний сегмент, фокус: кофе навынос, завтраки, бизнес-ланчи.

Проблемы до:

- 1.Время ожидания в пик: **12 мин** (цель: 5 мин)
- 2.Допродажи на кассе: только **30%** гостей
- 3.Чистота/стандарты: соблюдение на **40%**
- 4.Оценка сервиса (агрегаторы): **3.6/5**
- 5.Выручка: стагнация (+2% при рыночном росте 15%)

Решение: Программа «Тайный гость» (4 месяца)

•**Интенсивность:** 4 проверки/кафе/месяц (400/мес по сети)

•**Фокус:** Пиковые часы (8:00-10:00, 13:00-15:00)

•Ключевые метрики:

- Скорость обслуживания (очередь, заказ, выдача)
- Активность допродаж на кассе
- Соблюдение чистоты (зал, витрины, санузлы)

•Обратная связь:

- Автоматизированные отчеты управляющим — через 3 часа после проверки
- Сетевые рейтинги скорости и чистоты
- Кейсы эффективных допродаж для обучения

Дополнительные эффекты:

Конверсия очереди: **75% → 93%**

Повторные визиты: **1.8 → 2.4/мес (+33%)**

Ошибки в заказах: **-75%**

Ключ успеха:

Частота проверок (4/мес на точку) обеспечила оперативность изменений.

Фокус на боль сети: скорость, допродажи, чистота.

Мгновенная аналитика: Отчеты управляющим за 3 часа → быстрые корректировки.

Мотивация через рейтинги: Здоровая конкуренция между кафе.

Финансы:

ROI: **1700%** (1 рубль вложений → 18 рублей выручки).

Окупаемость программы: **27 дней**.

Показатель	До	После	Рост
Выручка сети	100%	158%	+58%
Средний чек	100%	122%	+22%
Время ожидания в пик	12 мин	5.4 мин	-55%
Доля допродаж	30%	85%	+55 п.п.
Соблюдение чистоты	40%	90%	+50 п.п.
Оценка сервиса	3.6/5	4.7/5	+30.5%

ОСТАЛИСЬ ВОПРОСЫ?

Для получения более подробной информации и формирования коммерческого предложения заполните заявку на нашем сайте или свяжитесь с нами:

www.persona-consult.ru

info@persona-consult.ru

8-812-425-13-31

Будем рады сотрудничеству!

