



СИСТЕМА НАСТАВНИЧЕСТВА СЕТИ ПАБОВ «HARAT`S»

HARAT'S

IRISH PUB

Сделано в Иркутске!

69 пабов в 45 городах Евразии

* сеть ирландских пабов

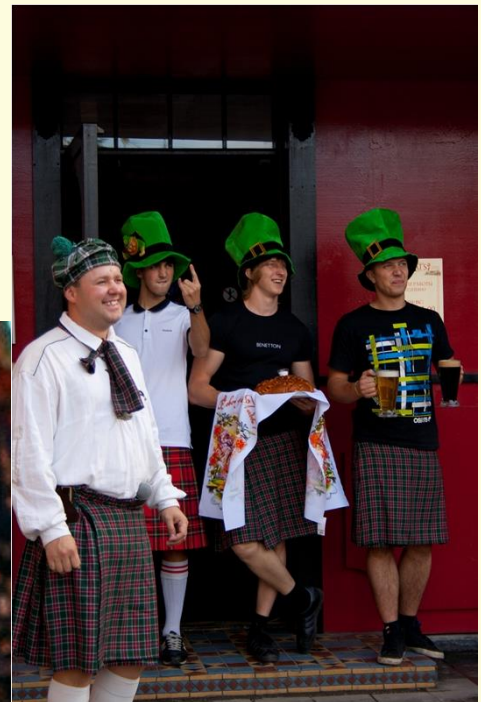
САМАЯ большая сеть ирландских пабов в МИРЕ

* по данным мировой ассоциации IrishPubsGlobal

САМАЯ известная сеть пивных заведений в РОССИИ

* по данным исследовательского центра РБК (май 2015)

HARAT'S
IRISH PUB



С чего все началось?



VS



+



+



С чего все началось?

- ✓ «Культура ест стратегию на завтрак!» (П. Друкер). Мы строили грандиозные планы по развитию франшизы, но в каждом городе сталкивались с одним и тем же – работать некому!
- ✓ Первая половина 2011 г. – текучка в пабах по г. Иркутску составила 92%
- ✓ Мы прекрасно понимали, что любые мероприятия проводятся с целью создания или поддержания имиджа компании и привлечения новых сотрудников
- ✓ Мы понимали, что сам по себе кандидат вряд ли станет тем, кто нам нужен и начали выбирать и обучать наставников
- ✓ Мы хотели обеспечить желаемое поведение не только у сотрудников, но и у клиентов
- ✓ Мы начали работу по формированию «Адвокатов бренда» (начало 2012 года)



Happy New Year!

HARAT'S IRISH PUB. RESTAURANT NETWORK



*Только тебе
я готов
проиграть.*

*С 8 Марта
от Harat's <3*

Трезвость -
наш конек



Всегда теплый
прием...



Наставники «HARAT`S» - кто они?

Реализация системы к концу 2017 года привела к тому, что:

- ✓ Выбор наставников изначально проводится в компании – владельце франшизы «HARAT`S» - «Harat`s Pub Russia» (головной офис находится в Иркутске, коммерческий и маркетинговый департамент расположены в Москве).
- ✓ Отбор наставников, которые проводят обучение на местах (выезжая на открытие паба в другой город в составе «Команды открытия») осуществляется на базе пабов в Иркутске – как самой большой сети бренда в одном городе.
- ✓ За 6 лет работы с системой мы сформировали пул наставников, каждый из которых еще и звезда наших рекламных акций.

Знакомьтесь.....

Как мы ищем самых-самых?

Ежегодно проводится конкурс среди давно работающих барменов, с целью выявления будущих наставников.

Мероприятие называется «Битва барменов»

В 2017 году в одном из этапов конкурса стало задание – придумать и снять ролик о своей работе в пабе, чтобы каждому стало понятно, чем хороша эта работа.

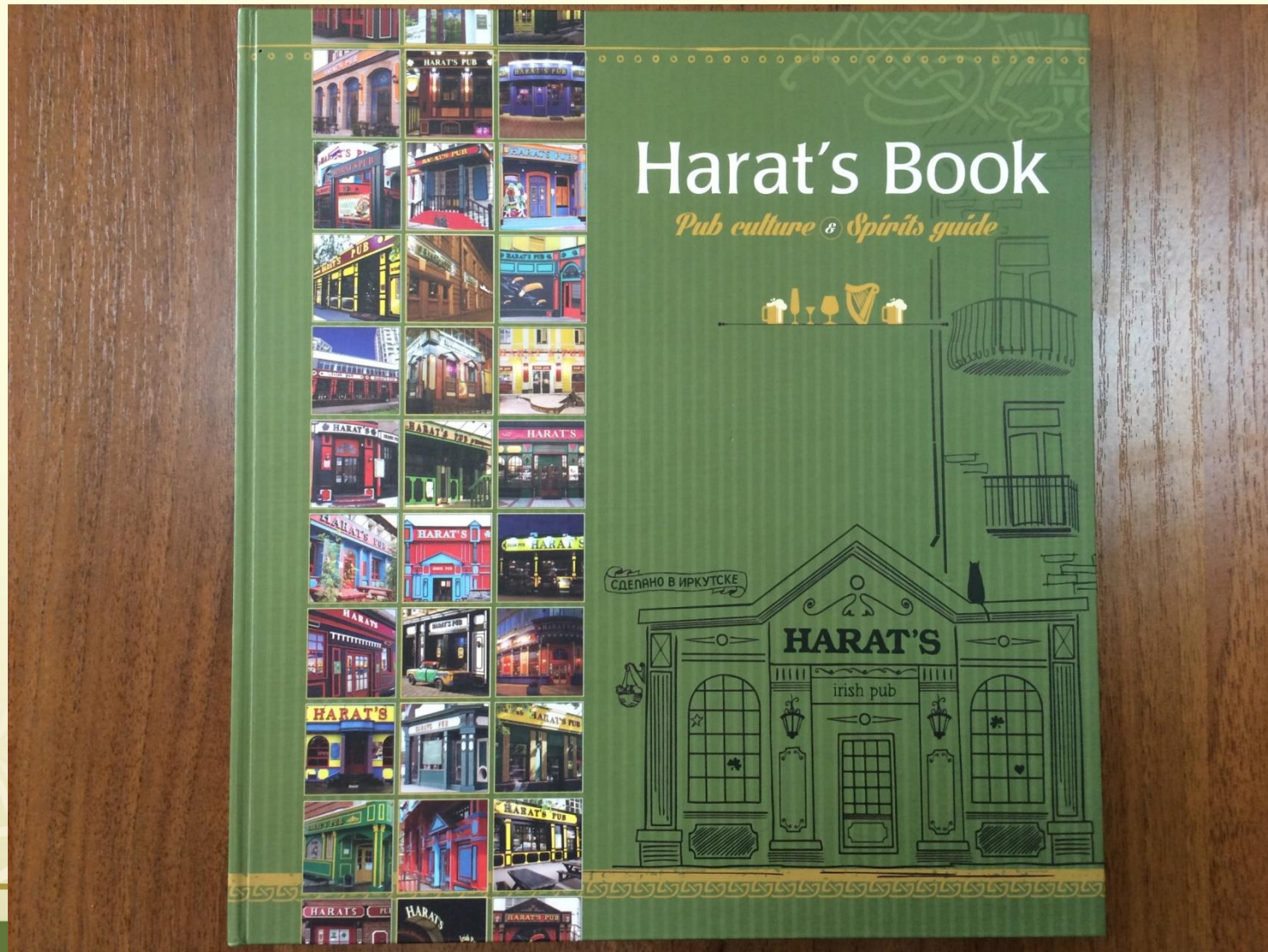
Мы его успеем посмотреть 😊

Что даем в помощь наставникам?

СИСТЕМА ДОКУМЕНТОВ:

- Библия бармена (все о напитках и не только),
 - HARAT`S Book (все о культуре паба)
- Рабочая тетрадь стажера (расписана по дням),
- Стандарт работы бармена (визуализированный план)
 - Чек-листы
 - График общих собраний и встреч
- Описание основных правил сервиса и продаж в пабе

HARAT'S BOOK



HARAT'S BOOK

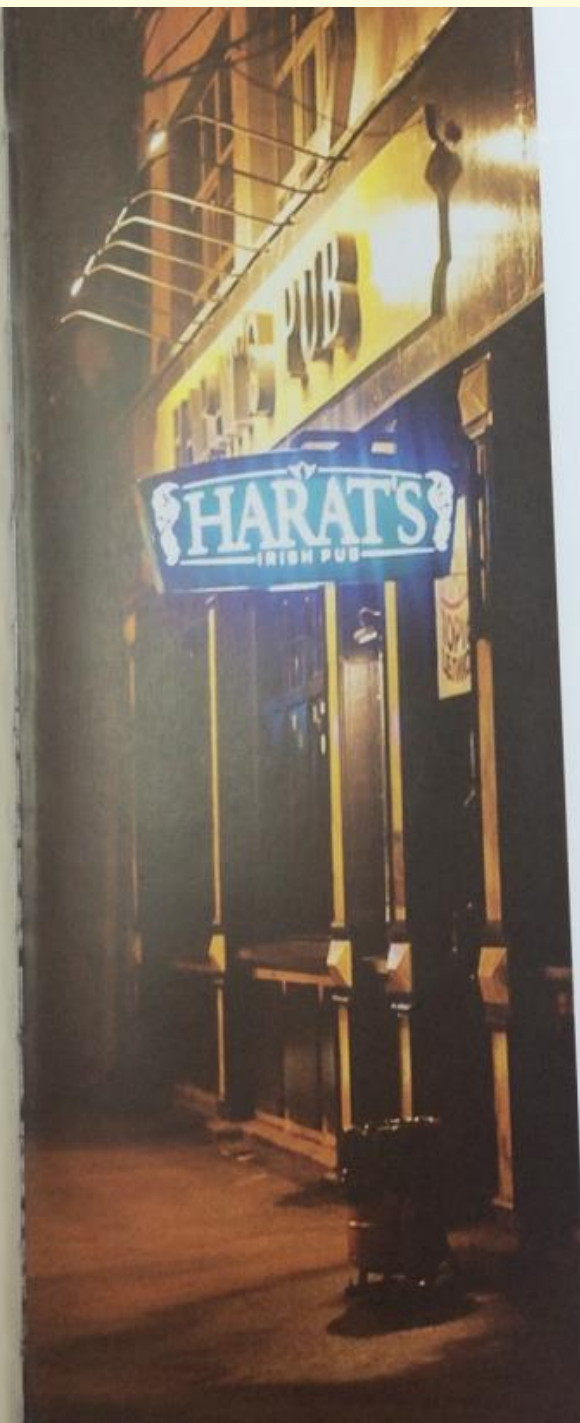


ИГОРЬ КОКОУРОВ
основатель сети Harat's pub

Добро пожаловать в команду Harat's!

Бармен Harat's — это главный человек в пабе. От тебя будет зависеть все! Настроение публики, а значит атмосфера, слаженность работы всей команды, а следовательно скорость выполнения заказов, порядок в пабе, в том числе в документах, в баре и на кухне и прочие, прочие...

Первым твоим шагом будет изучение напитков. Здесь ты найдешь необходимую информацию минимум для аттестации. Но призываю, не останавливаться на достигнутом: читай, изучай, пробуй, обсуждай, делись знаниями и историями с коллегами и гостями. Помни: цель Harat's pub не напоить гостя, а показать культуру употребления разных напитков!



СОДЕРЖАНИЕ

Паб	2
Культура пабов	3
Знакомство с пабом	5
Правила внутреннего трудового распорядка	6
Обслуживание зала	9
Барная посуда и принадлежности	10

Гид по напиткам

Виски	12
Ром	18
Текила	24
Джин	28
Коньяк	32
Егермейстер	38
Порто	42
Вино	46
Вермут	54
Абсент	62
Пиво	68
Чай	72
Кофе	78
Сигары	82

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ СТАЖЕРА



Фамилия Имя _____

Дата начала стажировки _____

Дата аттестации _____

Паб _____

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ СТАЖЕРА



Стажировка в баре. Знакомство с Пабом.

День первый:

Изучить!



- Открытие бара. Подготовка рабочего места. Работа с чек-листом.
- Расстановка столов. План зала.
- Принцип работы с залом.
- Формат Музыки.
- Наполнение бара продукцией. PAR остатки.
- Наша миссия. Или что же мы все-таки продаем.
- Формат общения
- Наша целевая аудитория. Или «Самый желанный гость»

Записывай!



1. Открытие паба. Что необходимо сделать до того, как двери будут открыты гостям:
2. Принцип работы за контактной барной стойкой без официантов. Как отдаются заказы, как разносятся напитки и кухня:
3. Формат музыки. Отличие музыкального и видео ряда по времени суток, дням недели:

Стандарт работы

Бармен



Внешний вид

Форма одежды – свободная.

Это значит, что ты можешь работать в тех вещах которые тебе нравятся. Есть только несколько условий:

1. Это не майка с большими вырезами на боках, вязаный бабушкин свитер или растянутая гимнастерка адидас.
2. Твоя одежда выглажена и чистая.
3. Мы не рекомендуем тебе одевать открытую обувь (сандалии и шлепки). Упавшая кега или пролитый на ноги кипяток и вот, мы уже слышим чистоту и богатство твоей речи.

Что касается прически и головных уборов, то тут ты можешь проявлять свою фантазию как хочешь: шапки, кепки, шляпы. Побрейся налысо или наоборот отрасти себе хвостик. Брейся каждое утро или наоборот расти шикарную бороду или усы. Тут остается все на твое усмотрение.

Так же категорически приветствуем ношение разнообразных украшений: браслетов, часов, колец, подвесок и прочих ништячков.



Используем инфографику

Найди себя в Harat's пабе



И что получаем на выходе?

Система работает не только в Иркутске, но и в 42 городах России

Система легко трансформируется на подготовку сотрудников компании, предоставляющей сервисные услуги (и мы не говорим, что это только пабы☺)

Система поддерживает бренд

Адвокаты бренда – сегодня это не только наши бармены, это и наши гости.

Гости расширяют географию



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Светлана Дужак

Директор по маркетингу Harat's Russia

sveta@materik.com



Елена Евдокимова

Руководитель направления по развитию персонала Harat's Russia

e.evdokimova@materik.com