Definizione, monitoraggio e documentazione di un coperto

Pubblicato: Aprile 2012	Versione aggiornata: Maggio 2013	Codice: 99-00-06-PR-I-08-00

Obiettivo e scopo

Questo manuale definisce le policy standard di NH Hoteles per il monitoraggio, l'utilizzo e la definizione di un COPERTO nei punti F&B. La definizione di "COPERTO" è importante per comprendere i processi all'interno del dipartimento F&B.

Con le informazioni ricavate possiamo capire l'ADR (prezzo di vendita) di un dipartimento. Il KPI fornisce tutte le informazioni più importanti sul numero di persone che hanno usufruito di un punto vendita del dipartimento F&B, in un periodo di tempo specifico o in un particolare dipartimento. Queste informazioni sono disponibili dopo aver definito i Coperti e le operazioni relative.

Una volta definito il coperto, i risultati del KPI possono influenzare ed ottimizzano le future pianificazioni, la gestione dei prezzi e l'incasso del dipartimento.

Sommario

1 KPI
2 Definizione di coperto in un dipartimento F&B
3 Gestione operazioni bar, ristorante, room service, Spa ed altri
4 Resoconti di Conference e Banqueting
5 Resoconti e controlli
6 Procedure correlate
7 Convalida procedura

1 KPI

I KPI più importanti che possiamo analizzare dopo aver stabilito la policy e il monitoraggio dei coperti, sono:

1. **FTE/Revenue**
   Indicazione della produttività di un dipendente all'interno di un dipartimento

2. **COPERTO/FTE**
   Indicazione di quanti coperti sono stati serviti da un dipendente

3. **Revenue/Coperto**
   Indicazione del ADR (prezzo di vendita) in un punto F&B e la sua situazione nel mercato

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

2 Definizione di coperto in un dipartimento F&B

***Responsabile*: Dipartimenti F&B**

Ogni volta che un cliente ordina qualcosa da mangiare o da bere in un punto F&B, secondo la policy standard bisogna annotare 1 coperto nel NHS BIRD POS.

Esempi:

Cliente A - 1 bibita	=1 coperto
Cliente B - 1 bevanda calda	=1 coperto
Cliente C - 1 pasto (esempio NH Burger)	=1 coperto

Se un cliente si ferma a lungo nello stesso punto F&B, seguendo la policy standard bisogna sempre segnare 1 coperto nel NHS BIRD POS.

Esempi:

Cliente A - 1 coca cola e poi il cliente ordina un caffè	=1 coperto
Cliente B - 1 caffè e un pasto, poi una bibita	=1 coperto
Cliente C - 1 hamburger e 1 coca cola e poi un caffè a fine pasto	=1 coperto
Cliente D - 1 cena e un vino, caffè e digestivo a fine cena	=1 coperto

Room Service:

Se si prende l'ordinazione di un cliente ed è evidente che l'ordinazione è per una o due persone, bisogna segnare il numero di coperti di conseguenza.

Colazione:

Una persona che fa colazione in qualsiasi punto F&B equivale a 1 coperto, due persone che fanno colazione corrispondono a 2 coperti e così via.

Clienti che si spostano da un punto F&B ad un altro:

In alcuni hotel ci sono diversi punti F&B ed è molto comune che i clienti inizino, per esempio, con un aperitivo al bar e poi si spostino al ristorate per il pranzo o viceversa (per es.: clienti che cenano al ristorante e poi si spostano al bar per un digestivo). Queste indicazioni relative a come comportarsi quando i clienti si muovono tra due punti F&B, sono valide per tutti i punti F&B all'interno dell'hotel.

In conclusione: se uno o più clienti si spostano da un punto F&B ad un altro, la ricevuta del cliente deve essere trasmessa da un dipartimento all'altro, senza chiudere la tabella. Il dipartimento del punto F&B in cui si è spostato il cliente, NON deve segnare un nuovo coperto.

Riassumendo: ogni qualvolta si serva qualcosa da mangiare o da bere ad un cliente in un punto F&B (colazione, pranzo, cena, room service, terrazza, spiaggia, piscina o altri):

1 PERSONA = 1 COPERTO

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

3 Gestione operazioni bar, ristorante, room service, Spa e altri

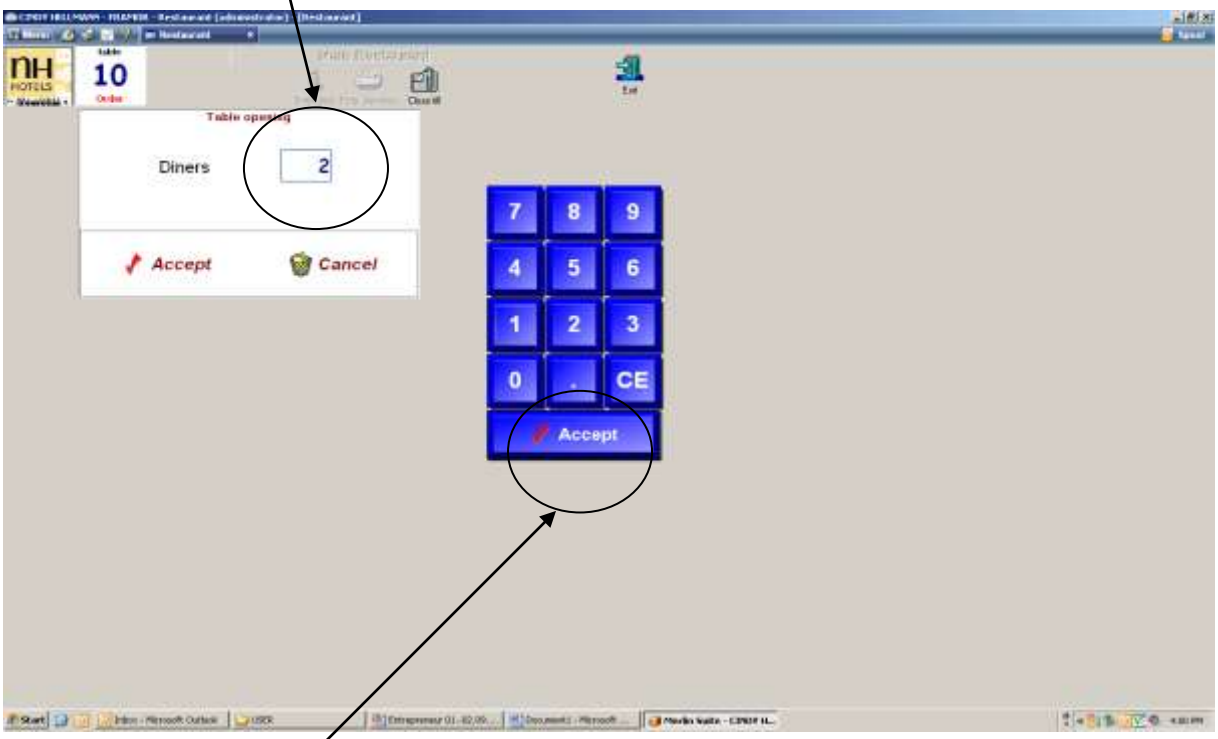
***Responsabile*: Responsabile F&B e personale F&B**

Processo

- Quando si apre nel NHS BIRD POS di un dipartimento F&B una tabella per introdurre un'ordinazione, appare questa schermata.

- Il numero di coperti (=persone) deve essere introdotto in base al numero di persone che sono state servite in quel tavolo.

1. Indicazione del numero di coperti



2. Fare click su Accept per confermare il numero di coperti.

- Dopo aver inserito il numero corretto di coperti, il cameriere può procedere ad inserire l'ordinazione.

- Se il numero di coperti non cambia rispetto al numero di persone che stanno consumando i servizi F&B, non si devono cambiare i coperti.

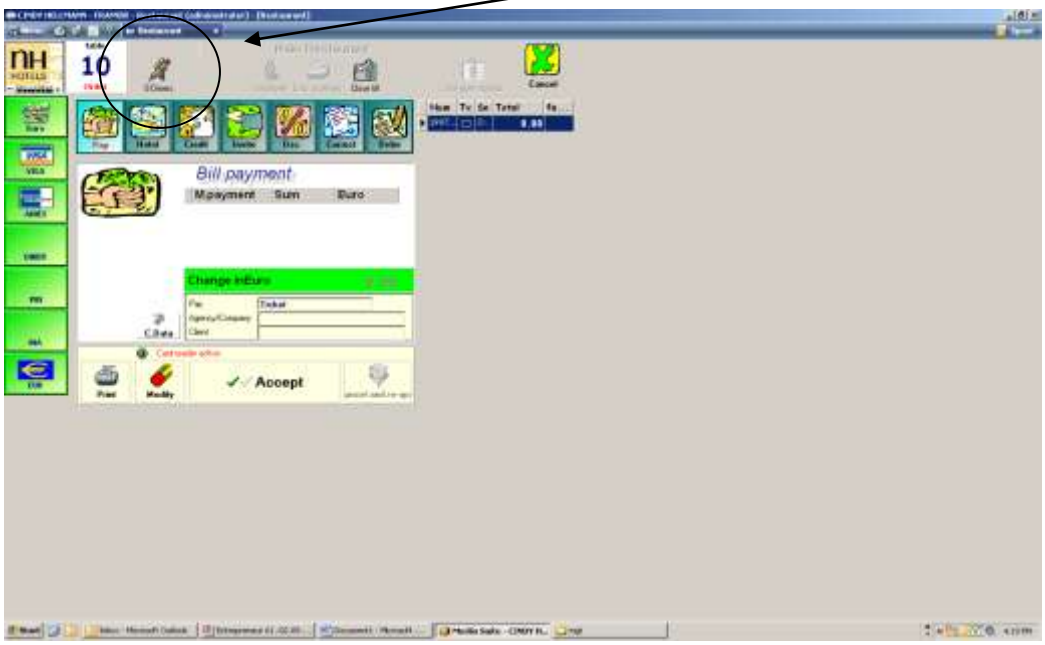
- Il cameriere può chiudere la tabella in ogni momento.

Modifica del numero di coperti

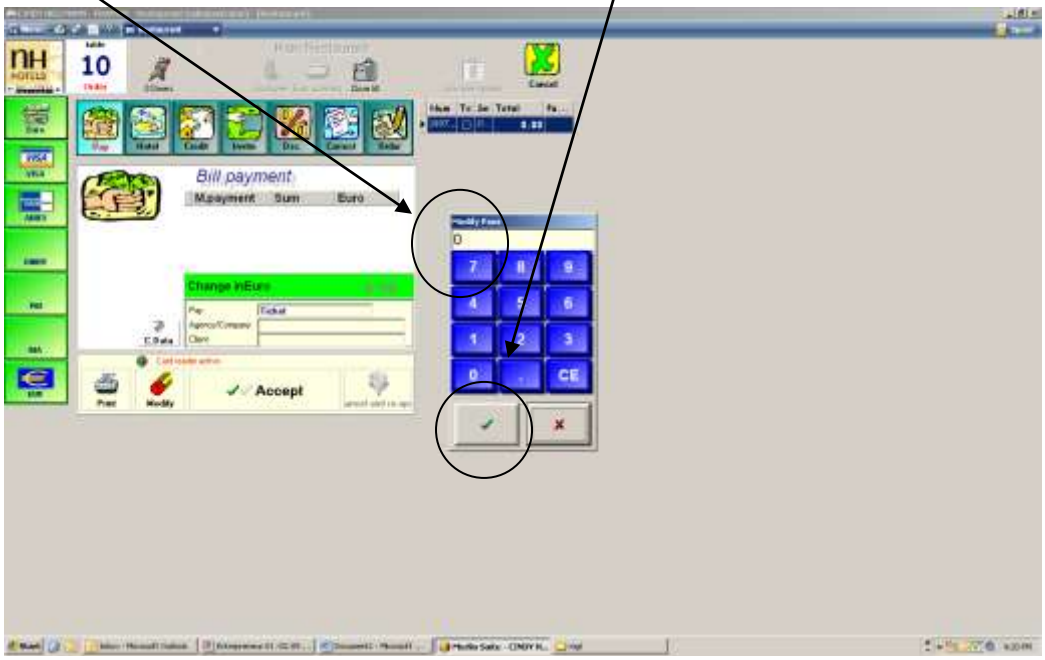
In caso ci siano 3 persone all'inizio della consumazione dei prodotti F&B e poi una quarta persona o più persone si aggiungono al tavolo, è necessario modificare il numero di coperti. Le modifiche dei coperti possono essere apportate in qualunque momento. È necessario effettuare le modifiche prima della chiusura della ricevuta del cliente! In caso contrario la modifica non viene registrata correttamente dal sistema.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Dopo aver cliccato il tasto di chiusura, appare la seguente schermata. Per cambiare i coperti, cliccare sul tasto DINERS



Dopo aver cliccato il tasto DINERS; appare la nuova schermata in cui è possibile modificare i coperti. Dopo aver effettuato la modifica, si continua con il servizio.



Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

4 Resoconti di Conference e Banqueting

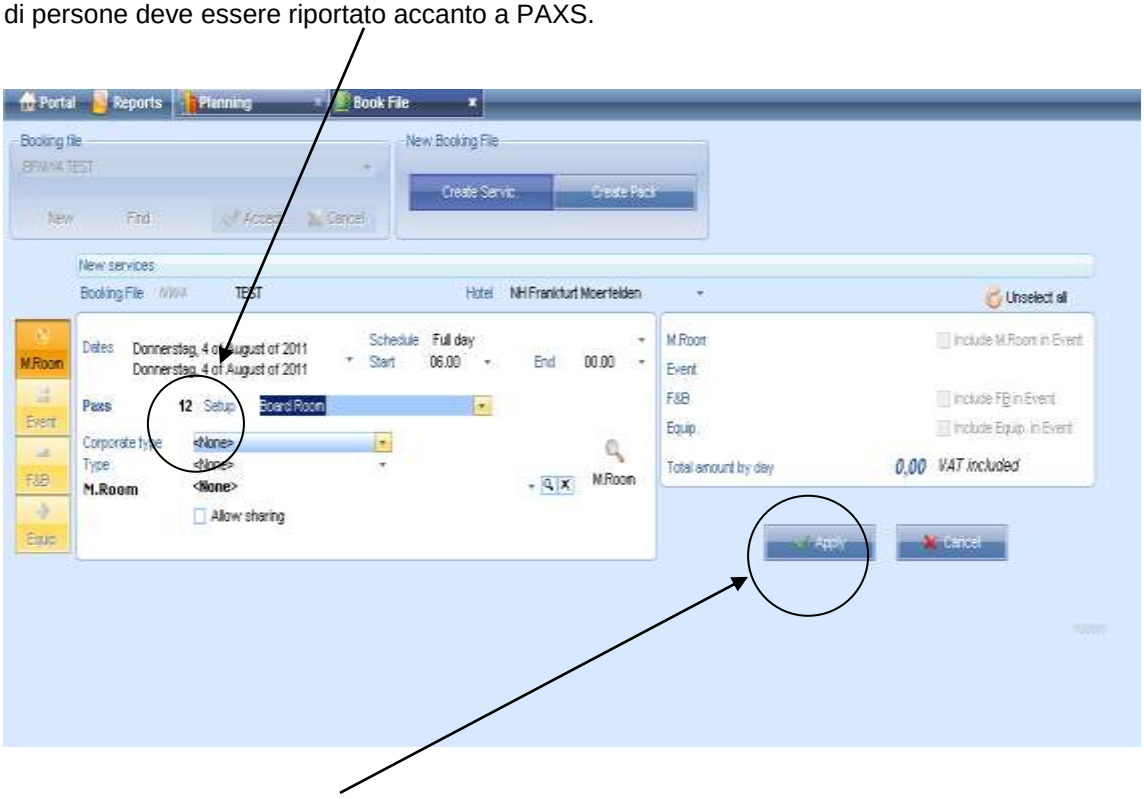
***Responsabile*: Vendite C&B, uffici prenotazioni C&B e tutti i dipendenti del dipartimento C&B**

Nel programma WEB Meetings c'è una parte relativa ai coperti del dipartimento Conference & Banqueting. Il numero di partecipanti ad una conferenza equivale al numero di coperti.

Processo

Preparazione di un file di prenotazione

Una volta creata una nuova funzione ed iniziato il processo, appare questa schermata Il numero di persone deve essere riportato accanto a PAXS.



Continuare il processo inserendo tutte le informazioni necessarie per completare il file di prenotazione e cliccare il tasto APPLY dopo aver completato l'inserimento.

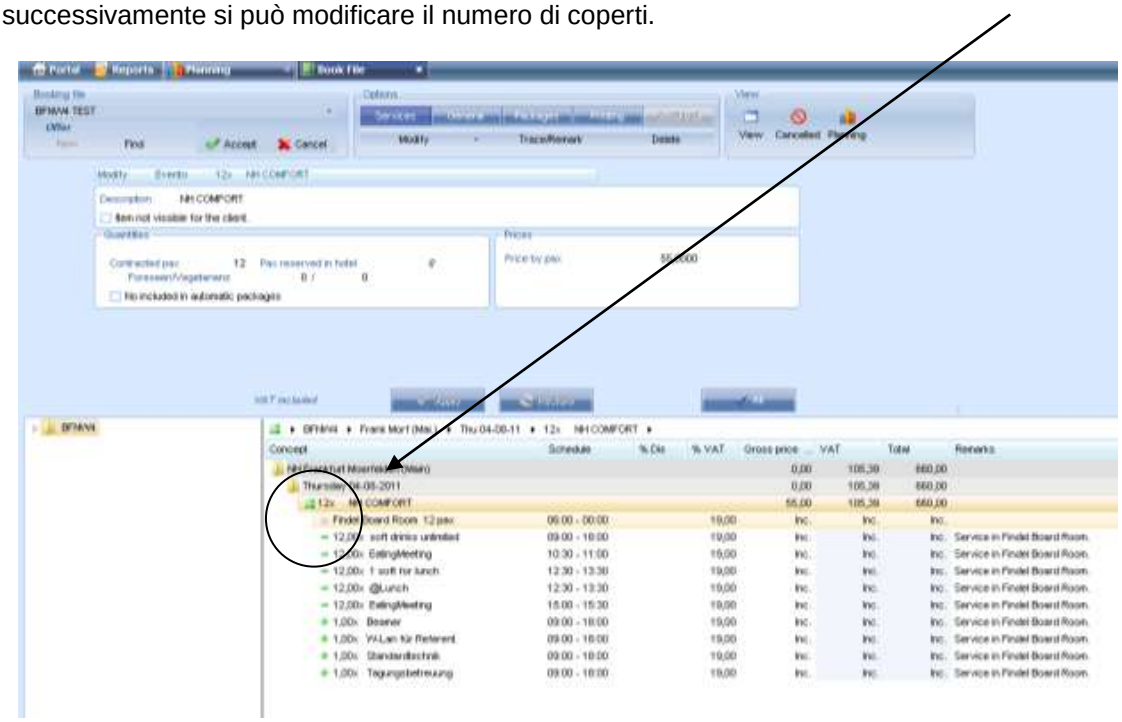
Il numero di coperti per questa funzione deve essere salvato e monitorato.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

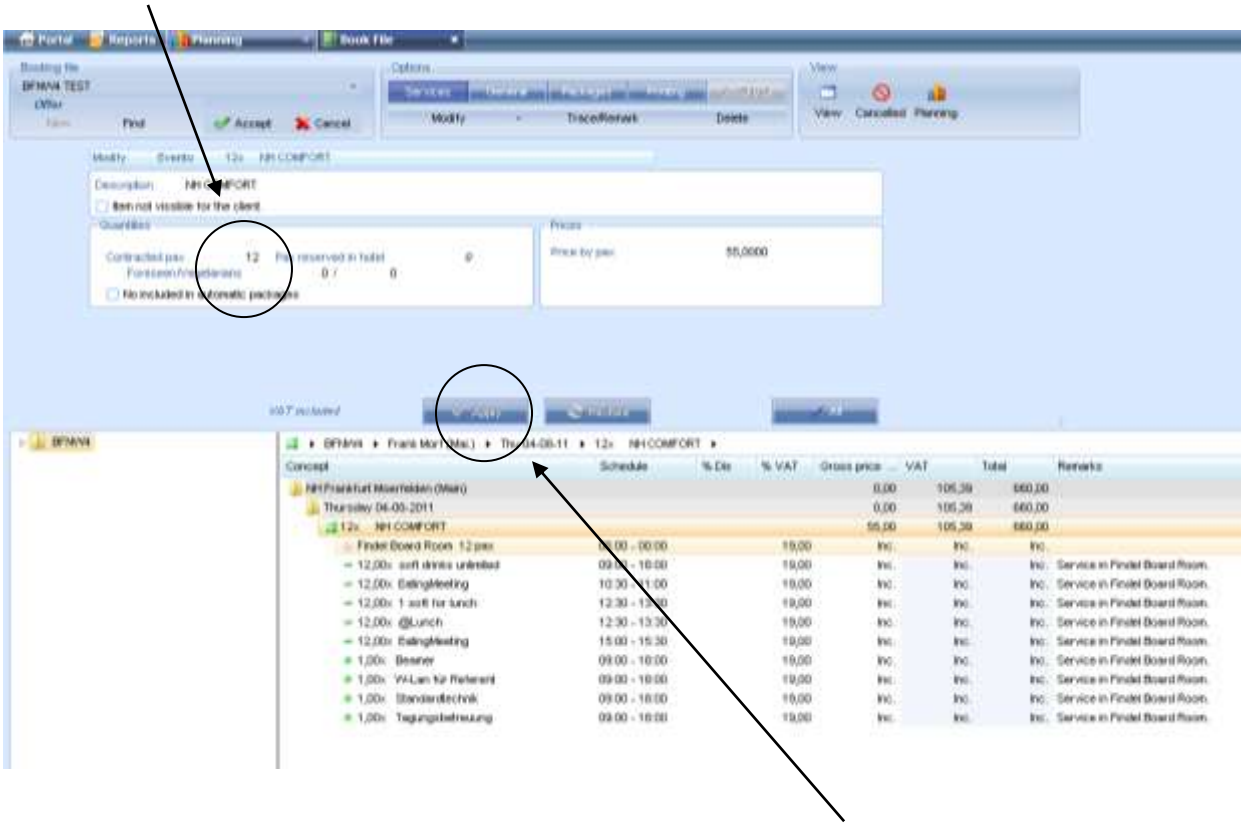
Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Modifica del numero di coperti

Il file di prenotazione deve essere aperto e la modifica dei coperti deve essere segnalata in ogni singola linea di servizio. Il numero di persone appare dopo che ci si clicca sopra, successivamente si può modificare il numero di coperti.

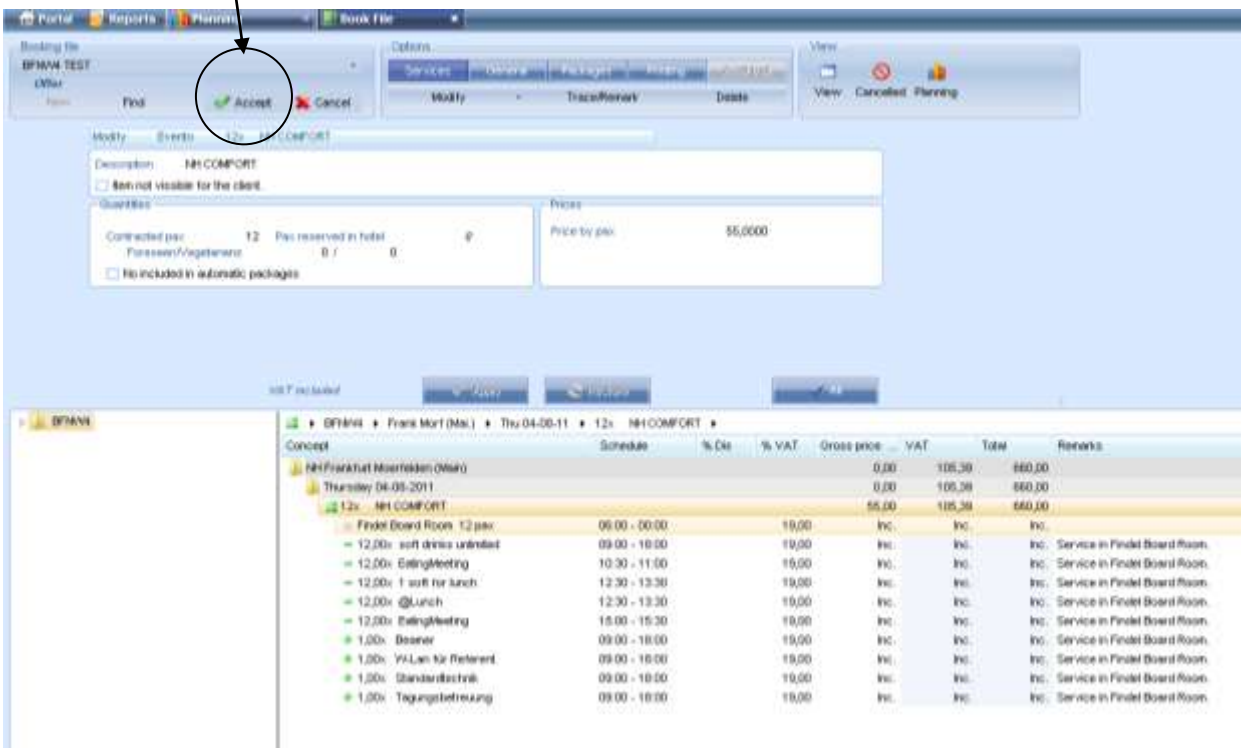


Cambiare il numero di coperti anche sotto contracting pax.



Dopo aver cambiato i coperti riportati sotto contracting pax, bisogna cliccare APPLY

Dopo aver cliccato APPLY e cambiato tutte le altre informazioni, cliccare ACCEPT per chiudere il file di prenotazione e salvare tutte le nuove informazioni.



Il numero di coperti è stato cambiato.

C'è un'eccezione all'interno del dipartimento C&B:

Un pacchetto meeting con tutti i servizi compresi, equivale ad 1 coperto
Se il cliente cena in hotel, al di fuori del pacchetto, si deve conteggiare un coperto in più.

Sommario

1 Pacchetto C&B + 1 cena per lo stesso cliente = 2 coperti.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

5 Resoconti e controlli

Responsabile: ***Responsabile F&B, capo dipartimento, Financial Controlling, GM***

Bar, ristorante e altri punto F&B (esclusi colazione e C&B)

Il rapporto HCO1 mostra il numero totale di coperti di ogni punto F&B in un periodo di tempo determinato o i punti vendita sotto al COM.

DAILY TICKETS

NH FRANKFURT/MOERFELDEN 07-08-11 Sunday HC01 Pay. 1

Till: Main Restaurant

Control	Time	Tbl	Wai	Com	Net Price	Tax	Total	Concept	Invoice	Customer/ M. payment
- Lunch -										
Room: Restaurant										
Till shift: 8971 (01:48 at 15:41)										
199941	07.14	20	8	1	15,97	3,03	19,00	Room charge	Room229	PETER HIRST
199942	09.40	10	51	2	31,94	6,06	38,00	Room charge	Room324	STEPHAN BEIL
199943	09.41	10	51	1	15,97	3,03	19,00	Room charge	Room520	GERNOT BEIL
199944	09.48	11	51	6	95,82	18,18	114,00	Room charge	Room4014	MEDIA MARKT
					159,70	30,30	190,00	TOTAL Till shift: 8971 (01:48 at 15:41)		
					159,70	30,30	190,00	Room charge in NH FRANKFU		
- Dinner -										

Colazione

Per ottenere le cifre precise (ADR e coperti) nel POS colazione, bisogna unire i due rapporti seguenti.

Il rapporto *afparte – Daily Production Report* indica il numero di persona della colazione.

DAILY PRODUCTION REPORT 07/08/2011

Date: 08/08/2011 Time 11:37 Ref: afparte 257. NH FRANKFURT/MOERFELDEN

Amount without taxes.

Ser	Description	Room Quan	Room Pax	Gross amount Gross amount	Discounts & Commissions Dis	Cons	For.Com.	Quan	Credit	Nett amount Quan	Nett amount	Average prices o/Room	o/Pax	Account link Acc.Account / Dpt. / Manag.Acc.
1	Revenue			7.131,04	-4,03	0,00	-52,87		-78,88		7.048,13			
1.1	Rooms	62,00	96	2.937,83	0,00	0,00	-4,67	0,00	-33,17	62,00	2.904,66	46,85	30,26	
	Real rooms	299,00	596	Rooms	20,74%	Pax	16,05%	Rev/Pax	9,71					
1.1.1	Rooms													
2	Twin	24,00	35	1.042,99	0,00	0,00	0,00	0,00	-23,36	24,00	1.019,63		29,13	0
3	Queen	35,00	54	1.674,70	0,00	0,00	-20,59	0,00	0,00	35,00	1.674,70		31,01	0
6	Deluxe	3,00	6	200,98	0,00	0,00	-29,08	0,00	0,00	3,00	200,98		33,50	0
1.1.2	Others rooms													
9	Supplement	0,00	1	19,16	0,00	0,00	0,00	0,00	-9,81	0,00	9,35		9,35	0
1.2	Food & Beverage	437,00		3.653,98	-4,03	0,00	-3,20	-4,00	-26,72	433,00	3.623,23			
1.2.1	Breakfasts	108,00	108	935,22	0,00	0,00	-3,20	-3,00	-23,95	105,00	911,27	8,68	8,44	
	%o/pax	112,50												
601	Breakfast Buffet	108,00	108	935,22	0,00	0,00	-3,20	-3,00	-23,95	105,00	911,27		8,44	0

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

In caso l'hotel abbia diversi prezzi per la colazione (per es: LG o tariffe speciali per alcuni gruppi) è preferibile dividere i numeri di persone. In caso contrario non si ottiene un ADR preciso della colazione.
Con il supporto del rapporto afesta25 si ottiene il numero di persone (coperti) con tariffe di colazione diverse.

PRODUCTION BY SEGMENTS - 07/08/11

Pag. 1

Date 08/08/2011 Time 11:56 Ref. afesta25 — 257 NH FRANKFURT/MOERFELDEN

Amount without taxes.

		ROOMS				BREAKFASTS			OTHERS	TOTAL
Cod	Description	Quan	Pax	Amount	Av.Price	Quan	Amount	Av.Price	Amount	Amount
10	Rack Rate High								170,98	170,98
11	Rack Rate Medium	3,00	6	228,74	76,25					228,74
12	Week End					2,00	31,93	15,97		31,93
15	Special Offer	7,00	14	437,96	62,57	3,00	47,90	15,97	75,77	561,63
16	Special Packages	2,00	2	169,63	84,82				10,70	180,33
17	Fit ITO	4,00	8	205,60	51,40	6,00	47,91	7,99	85,88	339,39
19	Vouchers	2,00	3	100,37	50,19	3,00	17,62	5,87	42,52	160,51
20	Corp.Contract C	5,00	5	415,90	83,18	1,00	15,97	15,97	24,54	456,41
23	Corp.Contract Special	7,00	8	352,33	50,33	1,00	15,97	15,97	9,41	377,71
30	Internet merchat rate								34,66	34,66
32	Segment 32					7,00	111,77	15,97	2.428,58	2.540,35
35	ITO Groups	15,00	26	315,14	21,01	65,00	494,92	7,61	299,83	1.109,89
36	OTO Groups			0,06		13,00	103,76	7,98		103,82
38	Crews	5,00	6	197,20	39,44					197,20
39	Bus Group inhouse meeting								33,61	33,61
42	Employee Rate	1,00	2	24,24	24,24	4,00	23,52	5,88		47,76
45	Trav.Agents	11,00	16	457,49	41,59				15,72	473,21
	TOTAL	**62,00**	**96**	**2.904,66**	**46,85**	**105,00**	**911,27**	**8,68**	**3.232,20**	**7.048,13**

➔ Di 96 clienti in hotel, 42 hanno avuto un prezzo ridotto per la colazione.

Conference & Banqueting

Un conteggio manuale dei coperti reali deve essere effettuato attraverso il rapporto HC01 o un altro foglio separato con i coperti prenotati per il giorno.

Dopo che il KPI mostra la situazione giornaliera del F&B, si possono trarre le conclusioni e valutazioni possibili. Lo strumento per i rapporti F&B, il KPI e tutte le altre indicazioni devono essere condivise a livello BU ogni mese.

6 Procedure correlate

Rapporti F&B
KPI

7 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations **(Process Owner)**	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			Steering Minutes 16/04/2012

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.