

Autor: Sorin Andreiana

## AFACERE NĂSCUTĂ DIN CONȘTIENTIZAREA PROPRIILOR GREȘELI

### Soții Panait oferă consultanță în domeniul ospitalității

Un restaurant în care au investit în primii ani aproape 500.000 de euro, dar unde au făcut câteva greșeli care se puteau dovedi fatale pentru afacere, i-a determinat pe doi tineri antreprenori din București să devină consultanți în domeniul ospitalității. Cristina și Dragoș Panait au fost atât de meticuloși în ultimii nouă ani, de când au deschis restaurantul Red Angus Steakhouse din centrul Capitalei, încât au acum notițe de standardizare pe aproape 1800 de pagini.

### 1.800

pagini are dosarul de consultanță și standardizare după care lucrează cei doi soți

**” Cristina Panait**

*Cheia afacerii în acest domeniu este să ai în grijă profunzimea detaliilor și să îți poți crea o legătură emoțională atât cu angajații cât și cu clienții locației pentru a putea străpunge multiplele bariere de comunicare.*

**C**ristina și Dragoș Panait au deschis restaurantul lor din centrul Capitalei în anul 2010. Erau tineri absolvenți de facultate, specializarea administrarea afacerilor, și domeniul ospitalității i-a atras. Din economiile familiei și din împrumuturi de la bănci cei doi au investit aproape 500.000 de euro în localul din centrul Bucureștiului. Deși citiseră mult despre acest gen de afacere înainte de deschidere, „meseria” au învățat-o din mers. Și din greșeli. „Una dintre marile greșeli făcute la început au fost investițiile în marketing. Oricine venea la noi cu o ofertă, publicații sau de panotaj stradal, era acceptat. Eram prezenți peste tot crezând că așa aducem clienți. Așa am ajuns să investim în marketing aproape 25.000 de euro în primul an. Până am realizat că este o greșeală”, explică Dragoș Panait. Abia după un an a înțeles că le trebuie o campanie de promovare bine țintită, pe specificul lor.

#### Standardizare pentru șters praful

Tot la începuturi a realizat și importanța standardizării în acest tip de afacere. Dă și un exemplu: „Am făcut pur și simplu fișe de închidere și deschidere a localului. În ce ordine trebuie făcu-



te acțiunile, de la șters praful până la curățarea ustensilelor. Unora dintre angajați nu le-a convenit și nu au rezistat, deși era și în avantajul lor. Spre exemplu: noi deschideam la ora 12.00 și ei veneau de la ora 9 să pregătească totul. După ce am introdus standardizarea, angajații au început la ora 10.30. Practic am economisit mai mult de o oră din timpul tuturor”.

Un alt element important observat în primii ani se referă la mentenanța aparatelor din restaurant. Cei doi spun că au și acum aparate cumpărate în urmă cu 9 ani care funcționează perfect. „Spre exemplu curățarea unui expresor la finalul zilei prelungeste și viața aparatului, dar menține și un gust nealterat pentru cafea. Mentenanța este un aspect important și de aceea noi insistăm ca la fiecare plan de afaceri în acest domeniu, antreprenorul să prevadă un buget anual pentru așa ceva”, explică Dragoș Panait.

#### Aprovizionarea după ureche, pericol de moarte

Aprovizionarea este un element care aruncă în faliment multe dintre afacerile din acest domeniu. Ajungem din nou la standardizare. „Am învățat și din propria experiență, dar de când facem consultanță observăm alți oameni de afaceri care fac aceeași greșeală. Mulți proprietari fac greșeala să comande, să zicem, 10 kilograme de carne de pui la 15 lei kilogramul, iar distribuitorul le aduce 12 kilograme la 18 lei. Iar ei acceptă și cumpără. Este o greșeală gravă pentru că tu îți calculezi costul produsului la prețul de 15 lei pentru un kilogram de carne, astfel încât să ai profit, iar la 18 e posibil să intri în pierdere fără să îți dai seama. Greșeala apare și pentru că mulți patroni sau șefi de aprovizionare fac comenzile de pe telefon, verbal, fără a avea o fișă de standard foarte clară. Iar cei care recepționează marfa la restaurant o acceptă și ei tot așa”, explică tânărul antreprenor.



## Cartea magică a standardizării are 1800 de pagini

Aceste observații și multe altele, soții Cristina și Dragoș Panait le-au strâns într-o adevărată carte de standardizare a unei afaceri în acest domeniu. „Cartea” este compusă din foi de observație, fișe de standardizare pentru fiecare departament dintr-un restaurant sau hotel și a ajuns să conțină nu mai puțin de 1800 de file. O găsim în librării? Este o întrebare care vine natural. „Nu. Există la noi în birou toate aceste notițe și nici nu avem de gând să o publicăm. Practic este un manual pentru a livra la cheie și a face profitabile astfel de afaceri”, spune Dragoș Panait.

Toți consultanții vorbesc de profit, de minuni, de evoluțiile pozitive pe care le pot aduce afacerii unui client, dar cea mai bună dovadă rămâne puterea exemplului. Așa că în timp ce Dragoș Panait vorbește de greșeli și sfaturi, discuția este „spartă” de o curiozitate: Dar Red Angus Steakhouse cum a evoluat? Râde: „La început, în 2010, aveam o medie de 7 clienți pe zi. Noi în prima zi aveam balonașe afară, pliante și ne așteptam să dea lumea buluc. Îmi aduc aminte că și noi, și angajații eram îmbrăcați frumos, pregătiți de valul de clienți. Și am tot așteptat. La început invitam prietenii, să nu fie sala goală”, își amintește Dragoș Panait. După nouă ani, situația arată astfel: o medie de 120 de clienți zilnic cu un consum mediu de 95 de lei, serviți de 17 angajați. „Aici nu calculăm evenimentele pe care le organizăm. Acesta este calculul pentru meniul à la carte”, spune antreprenorul cu zâmbetul unui om care a ajuns la liman.

Toate aceste experiențe și cele 1800 de pagini de fișe l-au adus în situația ca, în urmă cu doi ani, să ofere consultanță gratuită pentru inaugurarea localurilor unor prieteni. Iar la începutul anului trecut această consultanță amicală

s-a transformat în afacere. Cristina și Dragoș Panait au deschis Next Root Management Systems (NRMS), o companie care oferă consultanță celor care vor să investească în restaurante și hoteluri. Firma oferă consultanță pentru 24 de domenii ce țin de afacerile din acest sector, de la alegerea locației pentru un restaurant și strategia de marketing până la organizarea bucătăriei și a depozitelor. „Suntem doar doi angajați, eu și soția mea, dar colaborăm cu mai multe firme care oferă servicii în acest domeniu, de la comunicare până la cele specializate în imobiliare. Oferim inclusiv rețetare sau instructaj pentru angajați”, explică Dragoș Panait.

## Cât costă consultanța

Cei doi au avut anul trecut 5 contracte, iar în acest an au 7 clienți de care se ocupă. Spun că nu acceptă orice contract, ci doar pe cele realiste și în care se pot pune bazele unei afaceri sănătoase. Un contract poate dura de la două luni până la opt luni, cel mai lung pe care l-au avut până acum și unde au oferit consultanță pentru un restaurant de la nivelul de idee până la inaugurarea efectivă. „Cel mai mic contract a fost de 1500 de euro, dar am avut doar de optimizat două activități din afacere, iar cel mai consistent a fost de 22.000 de euro, cel de opt luni. Am avut și o rulotă de mâncare pe care am realizat-o de la zero, iar acolo consultanța a costat 4.500 de euro”, explică Dragoș Panait. Este loc pentru o astfel de afacere pe piață? Cel mai probabil da, în condițiile în care între 5 și 10 restaurante dau faliment zilnic și tot atâtea se deschid. De asemenea, foarte multe restaurante dau faliment în primele șase luni de la înființare. |

# 22.000

euro a fost cel mai consistent contract al consultanților Cristina și Dragoș Panait

” Dragoș Panait,  
consultant HoReCa

*Foarte multe unități HoReCa dau faliment în 6 luni sau cel mult un an de la înființare, arată cele mai recente studii. De ce? Aproape nicio procedură internă, de la managementul costurilor la rețetare și comportamentul angajaților, nu este standardizată.*

