



Premisă

În ultimii ani, proiectele HoReCa au devenit tot mai atrăgătoare pentru antreprenorii români, care vin din diferite industrii și care sunt interesați să își dezvolte pasiunea pentru ospitalitate, realizând concepte de hoteluri și restaurante. De aceea am fost entuziasmați când am primit solicitarea de a contribui la implementarea restaurantului unui nou boutique hotel din Cotroceni, una dintre cele mai elegante și liniștite zone ale Bucureștiului.

Andrei și Alexandra au venit la noi cu o propunere de proiect integrat în viziunea lor de hotel, pentru care Next Root Management Systems a trebuit să pună bazele operaționale ale conceptului. Astfel, împreună cu ei, am transformat o perspectivă de afaceri într-un model de business și am setat o serie de standarde și proceduri care să asigure un nivel ridicat de eficiență. Acest lucru a permis proprietarilor să se concentreze pe latura umană, creativă a afacerii, asupra relațiilor cu clienții și a tuturor lucrurilor pe care ei le fac cu pasiune și care diferențiază acum locația lor de altele de pe piață.

Desfășurarea proiectului Pergola Cotroceni

Alături de clienții noștri, Andrei și Alexandra, am luat parte la crearea conceptului Pergola Cotroceni, o proprietate care urma să se diferențieze prin experiența rafinată și memorabilă, arătând, în același timp, eleganță și căldură. Am studiat piața și publicul-țintă pentru a crea o experiență completă, care să fie orientată spre consumator, de la momentul în care a pășit în locație, până la momentul plecării.

Am lucrat la tot ceea ce proprietarii voiau să oferim în cadrul restaurantului, al cărui obiectiv încă din primul moment a fost să devină un punct de atracție și de referință al zonei. Am creat, deci, un local cu bucătărie internațională, upscale, cu cafea de specialitate și un meniu de băuturi restrâns, dar cu variante apreciate.

Un aspect important pe care l-am luat în considerare a fost să ne asigurăm că tot ceea ce se întâmplă în partea de coordonare și implementare este clar exprimat și că le predăm proprietarilor un sistem eficient, care poate fi implementat cu consecvență. De aceea, procedurile din spatele operării hotelului, rețetele și standardele restaurantului au fost exprimate clar, pentru ca ele să poată fi puse în practică de membrii echipei. În acest fel, ne-am asigurat că produsele și serviciile Pergola Cotroceni vor fi constante în calitate și că oaspeții vor beneficia întotdeauna de o experiență frumoasă, recunoscutibilă.

Amenajare

Amenajarea proprietății beneficiază de spiritul creativ și de direcția estetică a proprietarilor, care au avut o viziune clară despre cum urma să arate proprietatea lor. Toate camerele sunt dotate cu sisteme digitale, care le permit să comunice cu personalul hotelului, să controleze sistemele de umbrire, sistemul de ventilație cu aer proaspăt, temperatura, etc. Acesta a fost unul dintre aspectele pe care proprietarii și le-au dorit foarte mult și care aduc plus valoare experienței oaspetelui.

Implicarea Next Root Management Systems a venit pe partea de organizare și fluxuri, pentru că a trebuit să ne asigurăm că spațiul nu este doar frumos și elegant, ci și eficient. Astfel, am stabilit cum funcționează zonele interne și externe, pentru a maximiza fiecare spațiu și pentru a face servirea cât mai naturală și plăcută.

Standardizare și proceduri

Pentru simplificarea operării și creșterea eficienței, agenția noastră a stabilit o serie de standarde și de proceduri care să fie implementate de către departamentele de front și back-office. Setarea standardelor și procedurilor aferente astfel încât să stabilim clar ceea ce are de făcut fiecare membru al echipei atunci când întâmpină oaspetele, când are de realizat un check-in / check-out, cum trebuie curățate spațiile, care sunt modalitățile și canalele de comunicare cu oaspeții, cum se fac închiderea și deschiderea zilei etc.

Mai mult, în calitate de consultant, m-am ocupat personal de stabilirea și implementarea procedurilor pentru prevenirea răspândirii COVID-19.

Obiectivul nostru a fost să standardizăm tot ceea ce ține de partea operațională, pentru ca afacerea să funcționeze lin, iar proprietarii să își poată concentra atenția și eforturile pe relația cu oaspeții și pe acele detalii care contribuie la creșterea loialității și la generarea de word-of-mouth.

Recrutarea și pregătirea echipelor

Next Root Management Systems a realizat organigrama restaurantului și a hotelului și a gestionat procesul de recrutare și de pregătire a echipei, atât pe partea de training meniu, cât și de raportare de costuri, reducere pierderi, gestionare stocuri etc.

Setare meniu și politică de prețuri

Alături de cheful consultant, parte a echipei Next Root Management Systems, am stabilit meniul inițial al restaurantului, am agreeat furnizorii de materii prime și politica de prețuri. Proprietarii au fost cei care au selectat individual fiecare element al meniului, fiecare etichetă de vin, etc.

Astfel, am realizat structura de meniu, propunerile de preparate, am calculat costurile și am agreeat prețurile de vânzare.

Pentru partea de hotel, proprietarii și-au dorit un meniu de mic-dejun rafinat, atrăgător, cu adevărat Instagramabil, iar noi i-am ajutat să îl implementeze într-un mod eficient, asigurându-ne că el poate fi livrat eficient indiferent de gradul de ocupare al proprietății.

Proiect la cheie

În urma colaborării cu Next Root Management Systems, clientul a primit un proiect la cheie, pregătit pentru operare. Practic, proprietarii au pornit de la viziunea și pasiunea pe care le aveau pentru ospitalitate, iar noi, lucrând îndeaproape cu ei, am reușit să traducem ceea ce își doreau într-o afacere cu standarde și proceduri, pe care ei să o îmbogățească cu elementele lor personale și cu abordarea fermecătoare, orientată către client.

Nouă, în calitate de consultanți, acest proiect ne-a adus o satisfacție majoră, deoarece am reușit să creăm o afacere de familie, cu standarde înalte, în care oaspeții se simt confortabil, în care dezvoltă relații interumane cu personalul proprietății și un sentiment de apartenență la o comunitate.

Amenajarea cu gust și căldura cu care oaspeții sunt primiți, faptul că sunt recunoscuți de proprietari, care adesea le știu preferințele sau obiceiurile, a transformat Pergola Cotroceni într-un spațiu de referință din București.

Feedback

“Cafea excelenta, ambianță plăcută, personal amabil. Zona are farmecul vechiului oraș. Recomand din ❤️!”, Dorina, Google

“Cosy and quiet place in the middle of Bucharest with speciality coffee, very good breakfast and brunch dishes and sweets. I think is a family run business which gave me a very nice feeling. I will definitely come back and strongly recommend the place! Keep up the good work!”, Cristina, Google

“Un loc extrem de relaxant cu mancare foarte buna. M-am simtit foarte bine, si sigur ma voi intoarce. Am mancat o salata burata, delicioasa, si am baut o cafea. Recomand cu caldura, este un loc unde te poti bucura de linistea unui cartier de vile, de mancare si cafea buna si o atmosfera foarte prietenoasa. Multumesc echipei Pergola, sigur data viitoare incerc si inghetata”, Alina, Google

“Este o clădire nouă într-un cartier foarte frumos, doar cu case, aproape de centru dar ferit de zgomotul orașului. Materialele și dotările sunt de foarte bună calitate, totul este nou. Surpriza

mare a fost apa caldă care pornește instant, presiunea apei genială! Hotelul are funcții smart home, există sistem de ventilație pe care nu-l simți dar m-am trezit dimineața foarte odihnit, în aer proaspăt. Salteaua este de nota 10. Gazdele sunt foarte simpatice. La parter e o cafenea foarte cochetă. Recomand!”, Jean, Booking.com.

„Un boutique hotel excepțional, deschis de curând. Oameni super drăguți (mulțumesc Andrei și Alexandra!), totul nou în camere, gândit și decorat cu mult bun-gust și atenție la detalii, curățenie ireproșabilă. Preț foarte bun raportat la standardele de calitate pe care și le-au propus. Felicitări! Recomand fără nicio rezevă!”, Cristian, [booking.com](https://www.booking.com)

Pergola Boutique Hotel are un scor de 9.9 / 10, pe platforma Booking.com.

Datorită terasei și normelor de igienă impuse, restaurantul Pergola a devenit, încă din perioada pandemiei, punctul de atracție al cartierului Cotroceni, oaspeții apreciindu-l pentru condițiile bune și pentru siguranța pe care o oferă.

