



Premisă:

În industria de HoReCa există antreprenori care, mânați de pasiunea de a găti și de feedback-ul bun, pe care îl au din partea celor apropiați, își deschid afaceri ce ne surprind prin calitate și prezentare.

Este și cazul DulceBun, un atelier de deserturi și patiserie savoury, născut din dorința de a oferi produse de calitate, delicioase, potrivite atât pentru adulți, cât și pentru copii.

Nevoia:

Atunci când am testat DulceBun, am fost impresionați de calitatea produselor, de gustul fermecător, memorabil.

Auditând operațiunile, am constatat, însă, că, deși produsul propriu-zis era bine lucrat, restul afacerii avea nevoie de ajutor și strategizare. Raportul nostru a avut o serie de concluzii, dintre care amintim câteva:

- Deși conceptul era clar pentru cei care au pus bazele DulceBun, el nu era structurat, pus într-un format ușor de transmis potențialilor parteneri și angajați. Tot ceea ce ține de standardizarea unei afaceri și pregătirea ei pentru scalare nu era bine definit / clar descris. Astfel, Next Root Management Systems și-a pus amprenta pe felul în care au fost exprimate și descrise câteva elemente-cheie: cultura organizațională, segmentele de public, viziunea de ansamblu a afacerii.

- Absența unor soluții clare, standardizate de prezentare a produselor, ambalare și transport transforma fiecare comandă într-un proiect logistic în sine.

- Modul de calcul al prețurilor nu era standardizat

- Lipsa unui sistem și a unor proceduri de achiziții ducea la discrepanțe constante

între prețurile de intrare, ceea ce genera instabilitate în food cost și, implicit, lipsă de predictibilitate în margini.

- Absența unor fișe de post clare, a checklisturilor și a responsabilităților crea extrem de multă ineficiență în rândul resurselor umane și genera costuri care nu erau în parametri.

- Constanța produsului putea fi îmbunătățită. Deși toate deserturile DulceBun erau extrem de gustoase, prezentarea lor putea fi diferită de la o comandă la cealaltă, creând confuzie în mintea consumatorului care făcea achiziții repetitive.

Strategia Next Root Management Systems:

Pentru a contribui la o mai bună conturare a businessului, am studiat atât piața, cu jucătorii mici, medii, mari, cât și perspectiva fondatorilor DulceBun, care ne-au împărtășit viziunea lor și așteptările pe termen scurt, mediu, lung. În plus, am urmărit atitudinea echipei, interacțiunea membrilor și relația cu clientul.

Concept și cultura organizațională

Astfel, am reușit să structurăm împreună cu clientul conceptul și cultura organizațională.

DulceBun își propune să devină opțiunea top-of-mind, atunci când cauți un desert cu gustul bun, românesc, pe care ți-l amintești din copilărie, un produs realizat cu pasiune. Produsele sunt create în laboratorul propriu, din materii prime de calitate premium, urmând tehnici internaționale, franțuzești, americane, britanice, asociate cu rețete românești.

Comparativ cu alte concepte existente pe piață, DulceBun se diferențiază prin creativitatea și flexibilitatea atelierului, care oferă soluții personalizate fiecărui client, adaptându-se ocaziei, evenimentului, preferințelor și restricțiilor sale. Atelierul nu preia doar comenzi, ci dezvoltă produse, în funcție de informațiile primite de la clienții cu care își propune să construiască o relație cât mai apropiată.

Public

Studiind piața și produsul, am reușit să identificăm împreună cu clientul segmentele de public pe care afacerea trebuie să le vizeze, mesajele cu care trebuie abordat fiecare dintre ei și canalele.

Astfel, am influențat pozitiv partea de comunicare și marketing, eficientizând resursele disponibile.

Proceduri și standarde

La nivel operațional, DulceBun avea nevoie de foarte multă eficientizare, care să permită un control mult mai mare al costurilor și fluxurilor de producție și, implicit, mult mai multă predictibilitate financiară.

Pentru aceasta, am creat o serie de proceduri și standarde, luând următoarele măsuri:

- Am eficientizat fluxul operațional, simplificând procesele interne și numind

responsabili pentru fiecare dintre ele;

- Am construit și implementat un sistem de achiziții ușor de folosit, care să asigure

consecvență în costuri și să seteze limite clare, de plasare a comenzilor;

- Am realizat proceduri de gestiune, preluare marfă și monitorizarea stocuri;
- Am setat parametrii, pentru a oferi afacerii o serie de KPIs ce pot fi monitorizați și îmbunătățiți constant;
- Am standardizat rețetele existente și am creat proceduri pentru rețetele noi;
- Am setat responsabilitățile fiecărui membru al echipei, am creat fișe de post și standarde de evaluare, am realizat schema optimă de personal;
- Am realizat traininguri de personal, pentru dezvoltarea capacităților necesare fiecărei poziții;
- Am implementat sisteme de mentenanță și evaluare a constanței, calității și procedurilor.

Toate acestea au fost realizate în etape, direct proporțional cu gradul de absorbție al companiei.

Concluzii:

Prin activitatea sa, Next Root Management Systems a creat un cadru operațional, care a permis fondatorilor DulceBun să se concentreze pe partea plăcută a meseriei lor – crearea de deserturi memorabile și loializarea clienților.

Beneficiind de capacitate operațională de livrare a unui număr ridicat de comenzi și de standarde de calitate clare, implementate consecvent, businessul și-a crescut prezența în mediile offline și online, adresându-se unei plaje mai mari de consumatori relevanți.

Acest lucru a încurajat transformarea unei pasiuni și a unei viziuni într-o afacere funcțională și a reprezentat un pas important, esențial, în procesul de maturizare al brandului DulceBun.