

**Βίκος<sup>®</sup>**  
**Cola**  
**ZERO SUGAR**

Η ΜΟΝΗ COLA ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ  
ΜΕ ΦΥΣΙΚΟ ΜΕΤΑΛΛΙΚΟ ΝΕΡΟ

Η ΠΡΩΤΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ COLA ΜΕ  
ΜΟΝΑΔΙΚΗ ΓΕΥΣΗ ΚΑΙ ZERO ΖΑΧΑΡΗ!



**ΚΑΘΕ**  
**ZERO**  
**ΜΙΑ ΝΕΑ**  
**ΑΡΧΗ**  
**!**



# HO.RE.CA. OPEN

Powered by  
FnB Daily

ΤΟ ΑΠΟΛΥΤΟ NEWSLETTER  
ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ HO.RE.CA.



Με την υποστήριξη της πρωτοβουλίας ΕΛΛΑ-ΔΙΚΑ ΜΑΣ

Παρασκευή 12 Μαρτίου 2021 ΤΕΥΧΟΣ #33

## • MCDONALD'S ΕΠΕΝΔΥΣΗ \$150 ΕΚΑΤ. ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, ΜΕ ΥΠΟΣΧΕΣΗ ΓΙΑ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ

Σε μία εποχή που οι τεχνολογικές εξελίξεις τρέχουν με ταχύτητες φωτός, η επανακατάρτιση των εργαζομένων μιας επιχείρησης και ο εμπλουτισμός των δεξιοτήτων και των γνώσεων των εργαζομένων, αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία μιας επιχείρησης. Στον κλάδο της εστίασης, η εκπαίδευση του προσωπικού είναι απαραίτητη, δεδομένου ότι το drive through, το takeaway και το delivery αποτελούν τη νέα κανονικότητα εξαιτίας της πανδημίας. Η κατάσταση στην αγορά όμως θα είναι εντελώς διαφορετική μετά την πανδημία, με την ασφάλεια και την υγιεινή να αποτελούν κορυφαία προτεραιότητα για τους καταναλωτές.

### \$150 ΕΚΑΤ. ΑΠΟ ΤΗΝ MCDONALD'S

Το 2020 η McDonald's επένδυσε περίπου \$150 εκατ. στην εκπαίδευση του προσωπικού της αναφορικά με δεξιότητες, όπως οι ψηφιακές πωλήσεις, η άμεση οργάνωση και παράδοση φαγητού, η εξυπηρέτηση πελατών και... αυτοκινήτων μέσω του drive through. Ένα σημαντικό μέρος αυτού του ποσού δόθηκε σε υποτροφίες των παιδιών των εργαζομένων.

### ΤΙ ΕΔΕΙΞΕ ΤΟ... POLL

Παρά τις σημαντικές επενδύσεις της εταιρείας στο ανθρώπινο δυναμικό της, οι εργαζόμενοι θέλουν... περισσότερες γνώσεις. Τον Δεκέμβριο του 2020, στο πλαίσιο της καθιερωμένης αξιολόγησης της Διοίκησης από



Chris Kempczinski, CEO, McDonald's

το προσωπικό, προέκυψε ότι περισσότεροι από 1.100 εργαζόμενοι θεωρούν ότι η εταιρεία πρέπει να επενδύσει στην ενίσχυση των γνώσεων τους και στην επανακατάρτισή τους. Επιπλέον αίτημα ήταν η στενότερη συνεργασία της ανώτερης διοίκησης με τους εργαζομένους και η αύξηση των...προσλήψεων.

### "ΕΧΕΤΕ ΤΟ ΛΟΓΟ ΜΟΥ"...

Ο CEO της γνωστής αλυσίδας, Chris Kempczinski, απάντησε στα αιτήματα των εργαζομένων πως, "είναι ιδιαίτερη χαρά μου να βλέπω πως θέλετε να επενδύσουμε περισσότερα στην επιμόρφωση και στο reskilling. Έχετε τον λόγο μου πως τα ποσά που δαπανά η εταιρεία για την εκπαίδευση του προσωπικού θα αυξηθούν και θα είμαστε σε συχνότερη επαφή".

## EDITORIAL

### Λίγα και καλά...

Ένα από τα βασικά προβλήματα, που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις εστίασης εδώ και ένα χρόνο, οπότε και λειτουργούν υπό συνθήκες πανδημίας, είναι το γεγονός ότι καλούνται να διακόψουν και να επαναφέρουν τη λειτουργία τους σε εξαιρετικά σύντομο χρονικό διάστημα (η πλέον χαρακτηριστική περίπτωση είναι αυτή των Ηνωμένων Πολιτειών).

Ειδικά στην περίπτωση της επαναλειτουργίας, το θέμα είναι μεγάλο και αφορά στον κίνδυνο, που έχουν οι προμηθευτές τροφίμων και ποτών να μην μπορέσουν να κάνουν διανομές στους απαιτούμενους χρόνους.

Κι αυτό, διότι οι βιομηχανίες τροφίμων, οι προμηθευτές και οι διανομείς καλούνται να λειτουργήσουν με βάση τη ζήτηση, τη διατάραξη της εφοδιαστικής αλυσίδας, τη διαθεσιμότητα του στόλου, τη διατήρηση της ποιότητας και των αποθεμάτων.

Πώς μπορούν να αντιμετωπιστούν όλα αυτά;

Αν τα εστιατόρια, που έχουν πλήρως αναστείλει τη λειτουργία τους, περιορίσουν τα πιάτα στα μενού τους στα πλέον δημοφιλή. Αυτές οι επιχειρήσεις είναι πιο πιθανό να είναι οι πιο κερδοφόρες, δεδομένων των αυξήσεων στις τιμές λόγω ελλείψεων στον εφοδιασμό.

Ένα πιο περιορισμένο μενού, ακόμα και αν αλλάζει ανά τακτά διαστήματα, καθιστά πιο διαχειρίσιμη τη διαδικασία αγοράς πρώτων υλών και αυξάνει τη δυνατότητά τους να εφοδιαστούν με τα αναγκαία, πιο περιορισμένα απαιτούμενα προϊόντα.

Σε κάθε περίπτωση, είναι σημαντικό για τις επιχειρήσεις εστίασης να παρακολουθούν στενά τις τάσεις των πελατών, τις επιλογές στις παραγγελίες, την αναλογία μεταξύ in-restaurant dining και take away/delivery, ώστε να καθορίσουν καλύτερα τις απαιτήσεις εφοδιασμού και τη συχνότητα των αγορών.

Η τρέχουσα περίοδος είναι η πλέον ενδεδειγμένη για τα εστιατόρια για να αξιολογήσουν τις διαδικασίες τους και να καθορίσουν αν πρέπει να προχωρήσουν σε βελτιώσεις, ώστε να εντοπίσουν με μεγαλύτερη ακρίβεια την καταναλωτική ζήτηση και να αυξήσουν τη διαδραστικότητα με τους προμηθευτές τους.

Νεκτάριος Β. Νώτης  
[nectarios@notice.gr](mailto:nectarios@notice.gr)





## • ΕΣΤΙΑΣΗ ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΝΟΥΝ ΟΙ ΚΑΛΟΙ MANAGERS

Η αναζήτηση του κατάλληλου προσωπικού, που θα στελεχώσει ένα εστιατόριο, ήταν ανέκαθεν μια δύσκολη εξίσωση για τους επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο της εστίασης. Ιδιαίτερα όμως, για την κάλυψη των θέσεων ευθύνης σε ένα εστιατόριο με την πρόσληψη managers. Η πανδημία του κορωνοϊού μπορεί να καθήλωσε τον κλάδο, καθώς τα φυσικά καταστήματα δεν είναι ανοιχτά, σε πολλές περιοχές του πλανήτη, για να υποδεχθούν καταναλωτές, όμως οι καλοί managers πρέπει να έχουν και άλλα προσόντα την εποχή του κορωνοϊού. Ειδικότερα:

- Να εκπαιδεύουν το προσωπικό: Η πανδημία του κορωνοϊού απαιτεί αυξημένες τεχνικές δεξιότητες από το προσωπικό ενός εστιατορίου. Είτε αυτό πρόκειται για την υποδοχή παραγγελιών, είτε για την οργάνωση της κουζίνας. Επομένως, την περίοδο που οι διαδικτυακές παραγγελίες βρίσκονται σε έξαρση και το delivery συνεχώς αυξάνεται, πρέπει οι managers να εκπαιδεύουν το προσωπικό τους
- Να σέβονται το προσωπικό: Ένας καλός κανόνας για το management

των επιχειρήσεων εστίασης, ιδιαίτερα όμως την εποχή του κορωνοϊού, όπου αρκετών οι συμβάσεις εργασίας έχουν ανασταλεί, είναι σημαντικό οι managers να βρίσκονται δίπλα στο προσωπικό, να σέβονται τις δυσκολίες που βιώνουν και να το ενημερώνουν για αυτές

- Να προετοιμάζονται για το ολικό άνοιγμα της εστίασης: Η εκπαίδευση του προσωπικού πρέπει να είναι συνεχής και να μην αφορά μόνο στο...delivery. Αντιθέτως, ο κλάδος όταν ανοίξει θα είναι εντελώς διαφορετικός, με την υγιεινή και την ασφάλεια να βρίσκεται σε πρώτο πλάνο. Ένα εστιατόριο που είναι απόλυτα οργανωμένο, με ομοειδή συμπεριφορά του προσωπικού, θα αυξήσει το ενδιαφέρον των καταναλωτών
- Οργανώνουν το supply chain: Ιδιαίτερη σημασία στη λειτουργία ενός εστιατορίου διαδραματίζει η εφοδιαστική αλυσίδα και κυρίως ο χώρος αποθήκευσης των προϊόντων, η καλή διαχείριση του οποίου μπορεί να δημιουργήσει οικονομίες κλίμακος για τους επιχειρηματίες

## HORECAOPINION

### Κεφάλαιο

Το μεγαλύτερο κεφάλαιο για τις επιχειρήσεις και τους επιχειρηματίες είναι το ανθρώπινο δυναμικό. Πόσο μάλλον στον κλάδο της εστίασης, όπου ο καθρέφτης του management είναι οι άνθρωποι που βρίσκονται στις επάλξεις και εξυπηρετούν τον κόσμο. Η πανδημία του κορωνοϊού επιτάχυνε τις εξελίξεις στον κλάδο, κάτι που οφείλεται στην αύξηση του delivery και των ηλεκτρονικών παραγγελιοληψιών. Όμως, η αγορά προετοιμάζεται για άνοιγμα της εστίασης και τη σταδιακή επάνοδο στην κανονικότητα. Αυτό άλλωστε είναι απαίτηση των καιρών, καθώς, όσο και να αυξηθεί το delivery ή οι διαδικτυακές παραγγελίες μέσω πλατφορμών, ο τζίρος των φυσικών καταστημάτων δεν αναπληρώνεται. Έτσι, ο γώνας των επιχειρηματιών είναι διμέτωπος. Από τη μία η εκπαίδευση των εργαζομένων για τις υπηρεσίες delivery και τις πωλήσεις μέσω διαδικτύου, και από την άλλη η εκπαίδευση για να υποδεχθούν τους πρώτους καταναλωτές όταν ανοίξει ο κλάδος. Και οι δύο τομείς αυτοί απαιτούν συνεχή εκπαίδευση, reskilling και επενδύσεις στην ενδυνάμωση των δεξιοτήτων των εργαζομένων. Το σημερινό Horeca Open παρουσιάζει την πλήρη εικόνα, που υπάρχει στο εξωτερικό και στη χώρα μας, γύρω από την επανακατάρτιση των εργαζομένων. Οι λόγοι που πρέπει οι επιχειρηματίες να επενδύσουν στην εκπαίδευση του προσωπικού τους δεν είναι μόνο αλτρουιστικοί, αλλά και οικονομικοί. Ένας εκπαιδευμένος εργαζόμενος που έχει πρόσθετες δεξιότητες στο delivery, στην υποδοχή παραγγελιών και στην εξυπηρέτηση των πελατών, με διασφάλιση όλων των κανόνων ασφαλείας και υγειονομικών κανόνων, φέρνει φήμη. Η φήμη φέρνει πελατεία και η πελατεία... κέρδος. Ο δρόμος προς την αναμόρφωση του κλάδου περνά μέσα από τους εργαζομένους, οι οποίοι είναι το πιο δυνατό asset των επιχειρήσεων εστίασης.

Νικόλας Ταμπακόπουλος  
[nicolas@notice.gr](mailto:nicolas@notice.gr)

## • Γ. ΠΑΥΛΙΔΗΣ (SUSHI ROLLS) ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ MANAGERS ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ - ΟΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΟΙΓΜΑ

Ο κλάδος της εστίασης έχει βρεθεί στο επίκεντρο των επιπτώσεων της πανδημίας του κορωνοϊού. Οι αλλαγές είναι πολλές, καθώς οι καταναλωτές στράφηκαν στο delivery και στο takeaway, ενώ η κατανάλωση στο φυσικό κατάστημα πέρασε σε δεύτερο πλάνο και κατέγραψε σημαντικές απώλειες. **Οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα επενδύουν στο ανθρώπινο δυναμικό, ωστόσο ο κλάδος της εστίασης έχει ορισμένα μειονεκτήματα σε σχέση με την υπόλοιπη αγορά εργασίας.** Για όλα αυτά ο Γιάννης Παυλίδης, ιδιοκτήτης του Sushi Rolls μιλά στο Horeca Open.

### "ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ"

"Η εκπαίδευση του προσωπικού είναι αναγκαία για να μπορέσει να ανταποκριθεί στις ανάγκες που προκύπτουν στην αγορά. Αυτή αφορά και στα φυσικά καταστήματα και βέβαια στο delivery. Ωστόσο υπάρχει πρόβλημα στην ελληνική αγορά, σχετικά με την εύρεση των κατάλληλων ανθρώπων. Στη χώρα μας πολλοί κάνουν αυτή τη δουλειά συμπληρωματικά με το βασικό τους ει-

σόδημα, ή είναι περιστασιακά στον χώρο. Αυτό κάνει δύσκολη την επιλογή του κατάλληλου προσωπικού για να στελεχωθεί ένα εστιατόριο", αναφέρει ο κ. Παυλίδης.

### ΟΙ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ

"Αν και η κατάσταση στους σερβιτόρους είναι δύσκολη, εξαιτίας της έλλειψης σταθερής παρουσίας στον κλάδο, αντίθετα στην κουζίνα δεν ισχύει αυτό. Οι chefs μας είναι καταξιωμένοι επαγγελματίες και υψηλά καταρτισμένοι. Επομένως, υπάρχει διαφορά στον τομέα του reskilling στους σερβιτόρους, στους managers και στους μάγειρες", δηλώνει ο ίδιος.

### ΣΤΟ -60% ΤΟ DELIVERY

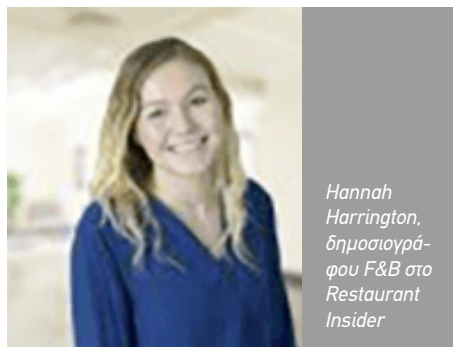
"Η αγορά προετοιμάζεται για το σταδιακό άνοιγμα της εστίασης. Θεωρώ πως στην Αττική, όταν ανοίξει ο κλάδος, θα πέσει το delivery 60%. Ο κόσμος έχει κουραστεί να παραγγέλνει και να καταναλώνει στο σπίτι του. Προβλέπω αυξημένη κατανάλωση μόλις ανοίξει η εστίαση, το έχουν ανάγκη οι καταναλωτές", καταλήγει ο ίδιος.



Γιάννης Παυλίδης, ιδιοκτήτης, Sushi Rolls

## • HORECA OPINION Η ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η πανδημία του κορωνοϊού έχει αλλάξει τον κλάδο εστίασης διεθνώς. Ωστόσο σε αυτή τη νέα πραγματικότητα απαιτούνται άμεσα και ουσιαστικά αντανakλαστικά από τους ιδιοκτήτες εστιατορίων και τα στελέχη τους. Ουσιαστικά, γιατί πρέπει να απαντήσουν στις απαιτήσεις των καιρών, όχι μόνο στο σήμερα, αλλά και με το βλέμμα στο αύριο. Έτσι λοιπόν, απαιτείται συνεχής εκπαίδευση των υπαλλήλων. Αυτή πρέπει να περιλαμβάνει από την εξοικείωση του προσωπικού της κουζίνας με τις νέες τάσεις για άμεση προετοιμασία του φαγητού, εξαιτίας της ραγδαίας αύξησης των παραγγελιών delivery και την εκπαίδευση των υπαλλή-



Hannah Harrington,  
δημοσιογράφου F&B στο  
Restaurant Insider

λων για την άμεση υποδοχή παραγγελιών. Άλλωστε, πολλές επιχειρήσεις έχουν ενισχύσει τα τμήματα marketing που έχουν,

ως στόχο να αυξήσουν την διείσδυση των προϊόντων του εστιατορίου στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στις πλατφόρμες. Και η εκπαίδευση του προσωπικού marketing ή καλύτερα η επιμόρφωσή του είναι κομβικής σημασίας, για να συμβαδίσει η επιχείρηση εστίασης με τις διεθνείς τάσεις. Όμως, το αύριο θα είναι εξίσου διαφορετικό για την αγορά. Οι καταναλωτές, όταν ανοίξει ο κλάδος και η περιπέτεια του κορωνοϊού περάσει, θα αναζητούν ασφάλεια και αυξημένη υγιεινή. Έτσι λοιπόν, το προσωπικό από σήμερα πρέπει να προετοιμάζεται με συνεχείς εκπαιδεύσεις για το...αύριο του κλάδου.

THE TRENDLETTER

**Sō Posh!**

καθημερινά με το





## • HACHIKO ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ - ΑΥΞΑΝΕΤΑΙ Ο ΤΖΙΡΟΣ ΠΑΡΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ

Ο κλάδος της εστίασης προετοιμάζεται δειλά-δειλά για την επανέναρξη των δραστηριοτήτων της. Πρόκειται για έναν κλάδο που "τιμωρήθηκε", καθώς έμεινε κλειστός επί μακρύ χρονικό διάστημα, ενώ την ίδια στιγμή οι επιχειρηματίες τηρούσαν όλα τα μέτρα και τους υγειονομικούς κανόνες. Ωστόσο η αγορά προσδοκά σταδιακό άνοιγμα, που θα της επιτρέψει να δει φως στην άκρη του τούνελ. Οι επιχειρήσεις προετοιμάζονται με τον δικό τους τρόπο για την επανεκκίνηση, με την εκπαίδευση των εργαζομένων να είναι σε πρώτο πλάνο.

### FOCUS ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Το Hachiko, σύμφωνα με πηγές της εταιρείας, έχει θέσει σε υψηλή προτεραιότητα την εκπαίδευση των εργαζομένων του, καθώς η αύξηση του takeaway και του delivery, απαιτούσε επανακατάρτιση των εργαζομένων, που έπρεπε να διαθέτουν ικανότητες που δεν είχαν αναπτύξει προηγουμένως. Κάτι που θεωρείται απολύτως φυσιολογικό, καθώς δεν υπήρχαν ανάλογες συνθήκες στο παρελθόν. Εκπαίδευση, μέσω webinars,

πραγματοποιείται όμως και σε ό,τι αφορά το άνοιγμα των καταστημάτων. Η εταιρεία εκτιμά πως η κατάσταση στην αγορά θα είναι διαφορετική συγκριτικά με τα προ πανδημίας επίπεδα, καθώς οι καταναλωτές θα δίνουν ιδιαίτερη βάση στην ασφάλεια και στην τήρηση των υγειονομικών κανόνων. Η ομοιομορφία του προσωπικού σε αυτόν τον τομέα κρίνεται κομβικής σημασίας.

### ΑΥΞΗΣΗ ΤΖΙΡΟΥ

Ίσως είναι από τα λίγα καταστήματα του κλάδου της εστίασης, όπου το delivery και το takeaway καταγράφουν τόσο μεγάλη ανάπτυξη. Ειδικότερα, ο τζίρος του καταστήματος που εξυπηρετεί delivery και takeaway, είναι οριακά υψηλότερος από τα προ πανδημίας επίπεδα. Γεγονός που μεταφράζεται πως, όταν ανοίξει η εστίαση, ένα μέρος των καταναλωτών, που προτιμά το delivery, θα κατευθυνθεί πίσω στα φυσικά καταστήματα, με τις πωλήσεις όμως, μέσω διαδικτυακών παραγγελιών, να αυξάνονται περαιτέρω, καθώς, κατά την διάρκεια των lockdowns, δημιουργήθηκε ένα νέο pool πελατών.

# FN|USA\*

**NEWS, TRENDS,  
COMPLIANCE**



**ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΟ  
NEWSLETTER  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ  
ΤΩΝ Η.Π.Α.**

Κάθε Δευτέρα, με το

**FNB**  
SERVED  
**DAILY.**

Powered by  
**Elementals**  
Accelerating Products in Global Markets

Αμφίδρομη Επικοινωνία με την Αγορά στο [horecaopen@notice.gr](mailto:horecaopen@notice.gr)