FIRMFOCUS

PDCA-KIT VOOR RESTAURANTHOUDERS

Een dashboard is één stap. Stuur op alle vier.

Een dashboard laat zien hoe de vorige maand ging. Om te sturen heeft u ook een plan nodig, een eigenaar voor elk cijfer en een vast ritme om te beslissen. Met deze pagina zet u dat op voor uw restaurant.

P
Plan
Kies drie tot vijf doelen voor het komende kwartaal en de paar indicatoren waarop u stuurt. Vergelijk uw doelen met de branchecijfers voor restaurants.

D
Do
Geef elke indicator één eigenaar en één actie. De chef is eigenaar van de foodcost, de bedrijfsleider van het rooster en de besteding per gast.

C UW DASHBOARD
Check
Vergelijk elke maand de resultaten met uw plan. Kijk elke week vooruit naar reserveringen en bezetting.

A
Act
Beslis wat er verandert: menuprijzen, het rooster, de mix met bezorging. Schrijf op wie wat doet, en wanneer.

Resultaatindicatoren kijken terug. Prestatie-indicatoren kijken vooruit.

INDICATOR	EIGENAAR	BRON	HOE VAAK	UW DOEL
Resultaatindicatoren KRI **uit uw boekhouding: hoe deden we het?**				
Omzet tegen plan	Eigenaar	Boekhouding, begroting	Maandelijks	
Resultaat als % van de omzet	Eigenaar	Boekhouding	Maandelijks	
Foodcost % (inkoop eten / omzet eten)	Chef	Boekhouding	Maandelijks	
Personeelskosten % van de omzet	Bedrijfsleider	Salaris, boekhouding	Maandelijks	
Prime cost % (eten, drinken en personeel)	Eigenaar	Boekhouding	Maandelijks	
Kas aan het eind van de maand, en het laagste punt	Eigenaar	Bank	Maandelijks	
Prestatie-indicatoren KPI **uit uw dagelijkse bedrijf: wat komt eraan?**				
Gereserveerde couverts voor de komende 14 dagen, tegen vorig jaar	Bedrijfsleider	Reserveringssysteem	Wekelijks	
Verwachte couverts tegen geplande uren, per dag	Bedrijfsleider	Reserveringen, rooster	Wekelijks	
Gemiddelde besteding per gast	Bedrijfsleider	Kassa	Wekelijks	
Aandeel bezorging en marge na commissie	Eigenaar	Bezorgplatform, kassa	Wekelijks	
Gerechten onder hun doelmarge	Chef	Recepturen, inkoopprijzen	Maandelijks	

Spreek één definitie per indicator af voordat u iets bouwt. Hoort bezorging bij de omzet? Telt de vergoeding van de eigenaar mee als personeelskosten? Leg het één keer vast, dan gebruikt elk rapport dezelfde definitie.

Het maandoverleg in 30 minuten

5 min	**Resultaten tegen plan.** Kijk alleen naar de KRI's. Wat valt op?
10 min	**Vooruitkijken.** Reserveringen, bezetting en bezorging voor de komende weken.
10 min	**Besluiten.** Hooguit drie acties, elk met één eigenaar en een datum.
5 min	**Acties van vorige maand.** Gedaan of niet, en werkte het?

Drie regels die het laten werken

- Minder indicatoren werkt beter. Doet niemand iets met een cijfer, haal het dan van de pagina.
- Zelfde dag, zelfde tijd, elke maand. Het ritme telt meer dan de tool.
- AI bouwt het dashboard in minuten. Kiezen wat ertoe doet, en ernaar handelen, blijft uw werk.

Het onderscheid tussen resultaatindicatoren en prestatie-indicatoren volgt David Parmenter, Key Performance Indicators (Wiley). De PDCA-cyclus bouwt voort op het werk van Walter Shewhart en W. Edwards Deming.