



E-GRĀMATA · HAPPYCHEF CEĻVEDIS

# Galīgais ceļvedis rezervācijām & galdu pārvaldībai

---

No tukšām otrdienām un 19:00 neierašanās līdz zālei, kas piepildās pati — pilnīga sistēma, nodaļu pa nodaļai.

**Thibault Van de Sompele** HappyChef dibinātājs  
veidots kopā ar restorānu īpašniekiem un viņiem



## E-GRĀMATA

# Saturs

•	ĪSUMĀ	3
	Īsumā	
<b>01</b>	<b>PAMATS</b>	<b>5</b>
	Izveidojiet rezervāciju pamatu, kas strādā, kamēr jūs guļat	
<b>02</b>	<b>AIZSARDZĪBA</b>	<b>10</b>
	Padariet neierašanos par izņēmumu, nevis biznesa izmaksām	
<b>03</b>	<b>ATGŪŠANA</b>	<b>15</b>
	Pārvērtiet katru atcelšanu par kāda cita laimīgo vakaru	
<b>04</b>	<b>RITMS</b>	<b>19</b>
	Izlīdziniet pīķi, lai virtuve pasniedz, nevis panikā	
<b>05</b>	<b>PIEPRASĪJUMS</b>	<b>23</b>
	Piepildiet klusās stundas, nediskontējot savu zīmolu	
<b>06</b>	<b>MĒRĪŠANA</b>	<b>27</b>
	Lasiet savus rezervāciju skaitļus tā, kā maître d' lasa zāli	
•	E-GRĀMATA	31
	Cik sistematizētas ir jūsu rezervācijas?	

## HAPPYCHEF CEĻVEDIS

# Galīgais ceļvedis rezervācijām & galdu pārvaldībai

**C**ik viesu jūs pazaudējat pagājušajā mēnesī? Ne jau tos, kas neieradās — tos jūs atceraties, līdz pat galdiņu numuriem. Citus: zvanītāju, kurš trijos pēcpusdienā trāpīja uz jūsu balss pastu un rezervēja citur. Pāri, kas vienpadsmitos vakarā meklēja rezervācijas pogu un padevās. Četrus viesus bez rezervācijas, kuriem atteicāt dažas minūtes, pirms sestais galdiņš tik un tā palika tukšs. Šie zaudējumi neparādās nevienā atskaitē. Tie vienkārši klusi aiziet.

Pilna zāle nav ne veiksmē, ne šarms — tā ir rezultāts sistēmai ar sešām kustīgām daļām, un vairums restorānu strādā ar divām. Šis ceļvedis uzbūvē pārējās četras: kā rezervācijas ienāk, kamēr jūs guļat, kā tās pasargāt no neierašanās, neaizbaidot viesus, kā tukšs krēsls pats piepildās no gaidītāju saraksta un kuri skaitļi jau šodien parāda nākamā mēneša noslodzi. Katra nodaļa beidzas ar vienu lietu, ko varat izdarīt šovakar, pēc servisa. Pirmā prasa desmit minūtes un nemaksā neko.



**Thibault Van de Sompele HappyChef dibinātājs**

veidots kopā ar restorānu īpašniekiem un viņiem

## ĪSUMĀ

# Īsumā

- 
- 01** **Pieņemiet rezervācijas tiešsaistē 24/7** vairāk nekā 60% rezervāciju notiek, kad jūsu tālrunis klusē, lielākoties starp 20:00 un 23:00.

---

  - 02** **Neierašanās ir berzes problēma** apstiprinājumi ar vienu pieskārienu un selektīvi depozīti to samazina līdz pat par 80%.

---

  - 03** **Digitālais gaidīšanas saraksts pārvērš atcelšanas viesos** nākamais viesis tiek uzrunāts nepilnas minūtes laikā, automātiski.

---

  - 04** **Izlīdziniet pīķi ar pakāpeniskiem laikiem** (15 minūšu intervāli), lai virtuve pasniedz ēdienus, nevis dzēš ugunsgrēkus.

---

  - 05** **Pārskatiet trīs skaitļus katru nedēļu** noslogojumu katrā servisā, neierašanās līmeni un ieņēmumus uz pieejamo sēdvietas stundu.

## 1

## PAMATS

## Izveidojiet rezervāciju pamatu, kas strādā, kamēr jūs gulat

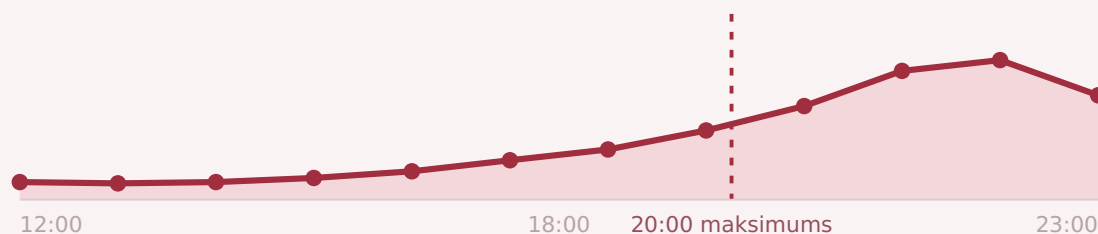
### — GALVENĀ ATZIŅA

Mūsdienīgs rezervāciju pamats nozīmē tiešsaistes rezervāciju dzinēju, kas atvērts 24/7, savienots ar dzīvu galdu plānu, ar reālistiskiem laika intervāliem un automātiskiem apstiprinājumiem. Tas notver tos 60%+ viesu, kuri izlemj pēc slēgšanas laika, un novērš dubultās rezervācijas, pirms tās notiek.

## PAMATS

## FIG. 01

### Kad rezervācijas faktiski ienāk



**60%+** lielākā daļa vakara vāku nolaižas laikā no 20:00 līdz 23:00 — iemūžiniet tos miega laikā

Izejiet cauri pagājušās nedēļas rezervāciju sarakstam un atzīmējiet, kā katra rezervācija ienāca. Ja vairums nāca pa tālruni, jūs maksājat darbiniekam, lai viņš būtu rezervāciju dzinējs tieši tajās stundās, kad viņš vajadzīgs zālē — un esat slēgts jaunam biznesam no brīža, kad aizslēdzat durvis. Lielākā daļa viesu izlemj, kur ēst, **pēc** jūsu servisa beigām: uz dīvēna, 22:30, ar vīna glāzi un divām atvērtām cilnēm.

## Trīs iestatījumi, kas izšķir visu

Pirms optimizējat jebko citu, sakārtojiet šos trīs jebkurā **rezervāciju sistēmā**, ko izvēlaties:

- **Laika intervāli:** piedāvāji ierašanos ik pēc 15 minūtēm, nevis tikai uz pilnu stundu. Divpadsmit galdiņi, kas ierodas precīzi 19:00, ir slazds jūsu virtuvei; tie paši divpadsmit, izklīdēti starp 18:45 un 19:45, ir serviss.
- **Dzīvs galdu plāns:** kapacitātei jānāk no jūsu reālā **zāles plāna** — kuri galdiņi savienojas, kuri ērti uzņem divus un neērti četrus —, lai sistēma nekad nepārdod vietu, kuras jums nav.
- **Buferi un aprites laiki:** degustāciju ēdienkartes galdiņam vajag 2,5–3 stundas; à la carte — 1,75–2. Iestatiet to katram galdiņa izmēram, nevis kā vienu globālu skaitli.

## Izvēlieties sēdināšanas modeli apzināti

### TRĪS SĒDINĀŠANAS MODEĻU SALĪDZINĀJUMS

Modelis	Kā tas darbojas	Vislabāk piemērots	No kā uzmanīties
Brīvā plūsma	Viesi rezervē jebkurā laikā, galdiņi mainās dabiski	Bistro, à la carte, daudz viesu bez rezervācijas	Neprognozējama virtuves slodze pīķa laikā
Fiksētas sēdināšanas	Divi vai trīs viļņi vakarā (piem., 18:30 / 21:00)	Degustāciju ēdienkartes, mazas virtuves	Šķiet stīvi, ja slikti komunicēts
Hibrīds	Pakāpeniski laiki ar limitiem katrā intervālā	Vairums fine dining zāļu	Vajadzīga sistēma, kas ierobežo viesus uz 15 min

Fine dining parasti nonāk pie hibrīda modeļa: brīvas izvēles elegance viesim, sēdināšanu prognozējamība brigādei.

#### ● IZDARIET TO ŠOVAKAR

Atveriet pagājušās sestdienas ierašanās sarakstu. Saskaitiet, cik kompāniju ieradās vienās un tajās pašās 15 minūtēs. Ja atbilde pārsniedz to, kam jūsu virtuve spēj uzlikt uzkodas, mainiet laika intervālu režģi pirms nedēļas nogales.

**ŠEFPAVĀRA NOSLĒPUMS****Kāpēc labākie restorāni nekad nepiedāvā 20:00 laiku pirmo**

Rezervāciju logrīki, kas kā redzamo noklusējumu rāda 17:45 vai 21:15, piepilda malu laikus, kas citādi paliktu tukši, kamēr 19:30–20:30 piepildās pats. Viesis joprojām izvēlas brīvi — jūs vienkārši esat mainījis to, ko viņš redz vispirms. Restorāni, kas pārkārto laiku attēlojumu, ziņo par vienmērīgāku virtuves slodzi divu nedēļu laikā — bez atlaidēm un bez iebildumiem.

**PADZIŅINĀTI****Tiešsaistes rezervāciju sistēma mūsdienās ir neaizstājama katram modernajam restorānam.**

Tā racionalizē jūsu darbību, uzlabo **viesa pieredzi** un palīdz palielināt ieņēmumus. Bet kā tieši šāda sistēma darbojas un kādas ir tās priekšrocības un trūkumi? Šajā visaptverošajā rokasgrāmatā izskaidrojam visu, kas jums jāzina, lai pieņemtu pareizo lēmumu jūsu viesmīlības uzņēmumam.

Rokrakstā rakstītas rezervāciju grāmatas laiki ir pagājuši. Arvien vairāk viesi sagaida, ka var rezervēt tiešsaistē jebkurā diennakts laikā. Laba **rezervāciju sistēma** tāpēc vairs nav greznums, bet gan pamatpakalpojums, kas nosaka, vai jūs paliekat konkurētspējīgi šodienas tirgū.

**Kas ir tiešsaistes rezervāciju sistēma?**

Tiešsaistes **rezervāciju sistēma viesmīlības** nozarē ir digitāls rīks, ar kuru viesi 24/7 var rezervēt galdu, izmantojot jūsu vietni, sociālos medijus vai Google. Bet tā dara daudz vairāk nekā tikai pieņem rezervācijas. Tā ir pilnīgs risinājums, kas atbalsta un optimizē dažādus jūsu restorāna darbības aspektus:

- Automātiski pārvalda pieejamo kapacitāti, pamatojoties uz jūsu galdu plānu
- Nosūta apstiprinājumus un atgādinājumus pa e-pastu, SMS vai WhatsApp
- Uztur klientu datus un preferences **viesa profilos**
- Optimizē jūsu galdu izkārtojumu maksimālai aizpildāmībai
- Nodrošina pārskatu, izmantojot **analītiku un pārskatus**
- Integrējas ar citām sistēmām (POS, vietne, Google)
- Atbalsta vairākas atrašanās vietas no viena vadības paneļa

Moderna rezervāciju sistēma faktiski darbojas kā digitāls saimnieks, kurš nekad neguļ. Tā atbild uz jautājumiem par pieejamību, pieņem rezervācijas un nodrošina, ka katrs viesis saņem pareizo informāciju, neprasot jūsu vai jūsu personāla laiku.

## Kā darbojas tiešsaistes rezervāciju sistēma?

Rezervācijas process no viesu perspektīvas ir vienkāršs un intuitīvi veidots:

1. **Atlase:** Viesis izvēlas datumu, laiku un personu skaitu, izmantojot lietotājam draudzīgu saskarni
2. **Pieejamība:** Sistēma parāda pieejamos laika nišas, pamatojoties uz jūsu galdu plānu un iestatītajiem noteikumiem
3. **Dati:** Viesis ievada kontaktinformāciju (vārds, e-pasts, tālrunis) un pēc izvēles īpašas vēlmes
4. **Apstiprinājums:** Automātisks apstiprinājuma e-pasts tiek nosūtīts uzreiz ar visām detaļām
5. **Atgādinājums:** 24–48 stundas pirms apmeklējuma viesis saņem atgādinājumu ar iespēju apstiprināt vai atcelt

Aizkulisēs notiek daudz vairāk, nekā viesis redz:

- Sistēma automātiski piešķir optimālo galdu, pamatojoties uz grupas lielumu un pieejamību
- Viesu dati tiek saglabāti turpmākiem apmeklējumiem un personalizētai apkalpošanai
- Rezervācija nekavējoties parādās jūsu vadības panelī un iespējami POS sistēmā
- Atcelšanas gadījumā **gaidīšanas saraksts** tiek automātiski saziņots
- Alerģijas un uztura prasības tiek automātiski nosūtītas virtuvei
- Sistēma ņem vērā buferu laiku starp rezervācijām tīrīšanai un sagatavošanai

## Integrācija ar jūsu esošo darbplūsmu

Labā rezervāciju sistēma nevainojami iekļaujas jūsu esošajā darba veidā. To var savienot ar jūsu **vietni**, jūsu Google uzņēmuma profilu un jūsu sociālo mediju kanāliem. Tādā veidā viesi var rezervēt caur kanālu, ko viņi dod priekšroku, kamēr visas rezervācijas nonāk vienā centrālā vietā.

## Galvenās priekšrocības

### 1. Dramatiski mazāk neierašanās gadījumu

Pateicoties automātiskiem atgādinājumiem pa e-pastu vai **WhatsApp**, jūs samazināt **neierašanās gadījumus** par 30–50%. Tā ir vistiešākā rezervāciju sistēmas atdeve un bieži vien jau pietiek, lai atgūtu ieguldījumu.

Iedomājieties: vidējam restorānam neierašanās rādītājs ir 10–15%. Restorānā ar 50 sēdvietām vakarā tas nozīmē 5–8 tukšus krēslus katru vakaru. Ar vidējo tēriņu €40 uz personu jūs zaudējat €200–320 vakarā, tas ir €6000–9600 mēnesī no palaistiem ieņēmumiem.

### Papildu neierašanās novēršanas iespējas:

- Apstiprinājuma pieprasījumi ar vienu klikšķi — viesi var viegli apstiprināt ierašanos
- Avansa maksājumu iespēja lielākām grupām vai īpašiem gadījumiem
- Kredītkartes garantija īpašām dienām, piemēram, Valentīndienai vai Ziemassvētkiem
- Neierašanās reģistrācija uz viesi, lai identificētu atkārtotus neierašanās gadījumus

- Automātiska atcelšanas iespēja, lai viesi varētu viegli atteikties

#### BIEŽĀK UZDOTIE JAUTĀJUMI

##### **Kādas ir galvenās tiešsaistes rezervācijas sistēmas priekšrocības restorānam?**

Pieejamība viesiem 24/7, automātiski apstiprinājumi un atgādinājumi (mazāk neierašanos), centralizēts pārskats par visām rezervācijām un viesu profili labākai apkalpošanai.

##### **Cik maksā tiešsaistes rezervācijas sistēma restorānam?**

No bezmaksas pamata variantiem līdz €30–€80 mēnesī profesionālām sistēmām. Dažas sistēmas iekasē maksu par rezervāciju (€1–€3 komisija). Sistēma, kas mēnesī rada 10 papildu apmeklētājus, sevi atpelna.

##### **Vai man jāpāriet no telefoniskām rezervācijām uz tiešsaistes sistēmu?**

Nav jāizvēlas: apvieno abus. Tiešsaistes rezervācija strādā 24/7, neprasot tavu klātbūtni. Telefoniskā paliek vērtīga lielākām grupām un īpašiem pieprasījumiem.

## 2

## AIZSARDZĪBA

## Padariet neierašanos par izņēmumu, nevis biznesa izmaksām

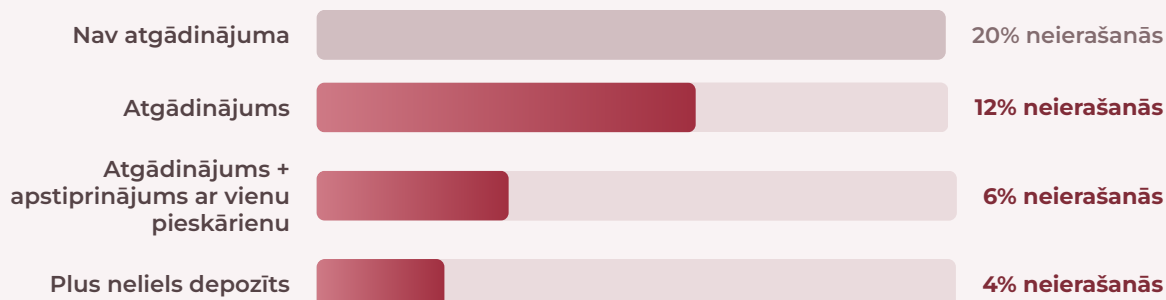
### — GALVENĀ ATZIŅA

Neierašanās krasi samazinās, kad noņemat berzi un pievienojat maigu apņemšanos: automātisks atgādinājums 24 stundas iepriekš ar apstiprināšanu vai atcelšanu vienā pieskārienā, depozīti tikai lielām grupām un piķa datumiem un viesu vēsture, kas atzīmē atkārtotus pārkāpējus. Kopā šie pasākumi samazina neierašanos līdz pat par 80%.

## AIZSARDZĪBA

## FIG. 02

### Kas griež bezizrādes visvairāk



**-80%** atgādinājums, apstiprinājums ar vienu pieskārienu un depozīts neierašanās gadījumā no 20% līdz 4%

Neierašanās fine dining restorānā nav sīka neērtība; tā ir sagatavota mise en place, bloķēts galdinš, kura dēļ atteicāt citiem viesiem, un €150–300 ieņēmumu, kas klusībā izgaist. Nozares aptaujas vidējo neierašanās līmeni vērtē starp 5% un 20% rezervāciju. Ar 40 viesiem vakarā un €95 vidējo rēķinu pat zemākā robeža ir desmitiem tūkstošu gadā.

Instinkts liek dusmoties uz viesiem. Risinājums ir kļūt labākiem sistēmās — vairums neierašanās nav ļaunprātība, bet **aizmirsti plāni plus neērta atcelšana**. Nevienš negrib

zvanīt restorānam 16:00, lai atvainotos; ja ir atcelšanas poga ar vienu pieskārienu, viesis to nospiež, un jūs atgūstat galdiņu laikus, lai to pārdotu vēlreiz.

## Eskalācijas kāpnes

### PRETPASĀKUMI TO IEVIEŠANAS SECĪBĀ

Pasākums	Piepūle	Tipiskais efekts
Tūlītējs rezervācijas apstiprinājums (e-pasts + WhatsApp)	Nekāda — automātiski	Rada sajūtu, ka šis galdiņš ir īsts
Atgādinājums 24 h iepriekš ar apstiprināt/atcelt pogām	Nekāda — automātiski	Lielākais atsevišķais samazinātājs; <b>WhatsApp ziņas</b> sasniedz 95%+ atvēršanas līmeni
Kredītkartes garantija vai depozīts riska datumos	Neliela	Lielas kompānijas un svētki: neierašanās gandrīz izzūd
Atzīmes viesu profilos atkārtotiem pārkāpējiem	Neliela	Atkārtoti pārkāpēji rezervē tikai ar depozītu

Pilna spēles grāmata — ieskaitot precīzus ziņu formulējumus — ir rakstā **7 pārbaudītas stratēģijas pret neierašanos**, bet maksas iekasēšanas juridiskā un psiholoģiskā puse aplūkota rakstā par **depozītiem un atcelšanas politiku**.

## Kur depozīti pieder — un kur tie kaitē

Vispārējs depozīts katram divvietīgam galdiņam nomāc rezervācijas; fine dining viesi to lasa kā neuzticību. Atstājiet depozītus tur, kur koncentrējas sāpes: grupām no sešiem cilvēkiem, vakariem tikai ar degustāciju ēdienkarti, Valentīndienai, Vecgada vakaram. Tur viesi to sagaida — teātra biļetes darbojas tāpat.

### ● IZDARIET TO ŠOVAKAR

Pierakstiet savu patieso neierašanās skaitu pēdējās 14 dienās un reiziniet ar vidējo rēķinu. Šis skaitlis ir jūsu biznesa pamatojums. Ja tas pārsniedz viena laba galdiņa ieņēmumus, ieslēdziet 24 stundu atgādinājumus jau šonedēļ.

## ŠEFPAVĀRA NOSLĒPUMS

### Atcelšanas poga, kas pelna naudu

Pretēji intuīcijai, bet konsekventi patiesi: padarīt atcelšanu vieglāku palielina ieņēmumus. Viesis, kurš atceļ 14:00, dod jums sešas stundas, lai pārdotu galdiņu vēlreiz — neierašanās nedod neko. Restorāni ar viszemāko tukšo galdiņu līmeni katrā atgādinājumā ieliek lielu atcelšanas pogu bez vainas sajūtas un ļauj gaidīšanas sarakstam pārdošanu veikt automātiski.

## PADZIŅĀTI

### Neierašanās gadījumi ir viena no lielākajām restorānu īpašnieku neapmierinātības cēloņiem.

Vidēji 15–20% rezervēto viešu neierodas bez atcelšanas. Tas **viesmīlības nozarei** katru gadu izmaksā miljonus eiro zaudētos ieņēmumos un izšķērdētos resursos. Šajā detalizētājā rokasgrāmatā atklājat efektīvas stratēģijas šīs problēmas risināšanai un ieņēmumu aizsardzībai.

Labā ziņa ir tā, ka neierašanās gadījumi nav neizbēgami. Ar pareizu pieeju jūs varat procentuālo daļu dramatiski samazināt — dažreiz par 50% vai vairāk. Atslēga slēpjas tehnoloģiju, komunikācijas un gudru procesu kombinācijā.

### Ko tieši izmaksā neierašanās gadījums?

Neierašanās gadījuma patiesās izmaksas iet daudz tālāk par tikai zaudētajiem ieņēmumiem. Lai izprastu steidzamību, mums jāapskata visi aspekti:

#### Tiešās izmaksas

- **Zaudētie ieņēmumi:** Galds četriem cilvēkiem sestdienas vakarā var viegli radīt €200+ ieņēmumus, ieskaitot dzērienus un desertus
- **Pārtikas izšķērdēšana:** Sastāvdaļas, kuras jūs iegādājāties, sagatavojāt vai rezervējāt paredzētajam viesu skaitam
- **Personāla izmaksas:** Algas darbiniekiem, kurus iekļāvāt grafikā tiem viesiem — pavāriem, apkalpotājiem, trauku mazgātājiem
- **Enerģija un krājumi:** Gāze, elektroenerģija un citas izmaksas, ko radāt gatavībai

#### Netiešās izmaksas

- **Atteiktas rezervācijas:** Potenciālie viesi, kurus jums nācās pievilt, jo bijāt "pilns" — kamēr galds galu galā palika tukšs
- **Reputācijas kaitējums:** Tukšs restorāns izskatās mazāk pievilcīgs garāmgājējiem un var mazināt atmosfēru
- **Morāle:** Komandas vilšanās, kas bija sagatavojusies noslogtam vakaram
- **Plānošana:** Traucēta mise-en-place un personāla grafiku plānošana

- **Alternatīvās izmaksas:** Laiks un enerģija, ko ieguldāt neierašanās gadījumu sekošanā, labāk būtu izmantots citādi

Saskaitot visu kopā, viens neierašanās gadījums var izmaksāt €300–500 reālās izmaksās. Konkretizēsim to ar aprēķina piemēru:

**Piemērs:** Restorāns ar 50 vietām un vidējo neierašanās rādītāju 15%. Vidējā sestdienas vakarā tas ir 7–8 tukšas sēdvietas. Ar vidējo izdevumu €50 uz personu tas nozīmē €350–400 zaudētus ieņēmumus vakarā, jeb €1 400–1 600 nedēļas nogalē, jeb €6 000–7 000 mēnesī tikai nedēļas nogalēs.

Izmantojiet **datus un analītiku**, lai aprēķinātu savu precīzo neierašanās rādītāju un ietekmi uz ieņēmumiem. Tikai mērot var uzlabot.

### Kāpēc viesi neierodas?

Lai efektīvi risinātu neierašanās gadījumus, vispirms ir jāsaprot, kāpēc tie notiek. Iemesli ir dažādi, un katrs prasa citu pieeju:

- **Aizmiršana:** Visbiežākais iemesls — viesi to vienkārši aizmirsuši, īpaši rezervācijām, kas veiktas tālu uz priekšu
- **Dubultās rezervācijas:** Viesi rezervē vairākos restorānos un vēlāk izvēlas, kur doties, neizslēdzot pārējos
- **Mainīgi plāni:** Kaut kas stājas pa ceļu (slimība, darbs, ģimenes apstākļi), bet atcelšana šķiet neērti vai tiek atlikta
- **Pārāk viegli rezervēt:** Tiešsaistes rezervēšana bez sekām padara neierašanās gadījumus arī vieglākus — nav personiskas mijiedarbības
- **Nav personiskas saiknes:** Nezināmos restorānos saistības sajūta ir mazāka nekā jūsu iecienītajā vietā
- **Neskaidri atcelšanas noteikumi:** Viesi nezina, kā vai kad var atcelt, tāpēc vienkārši to nedara
- **Laika apstākļi un apstākļi:** Slikti laika apstākļi, satiksmes problēmas vai spontānas alternatīvas var novest pie pēdējās brīža neierašanās

Izprotot cēloņus, varat veikt mērķtiecīgus pasākumus. Aizmiršanu risina ar atgādinājumiem, dubultās rezervācijas ar depozītiem, un personīgā kontakta trūkumu ar labāku komunikāciju.

## BIEŽĀK UZDOTIE JAUTĀJUMI

### **Kāds ir reālistisks neierašanos īpatsvars restorānam?**

Vidēji 5–15% no rezervācijām neierodas. Ar mērķtiecīgiem pasākumiem (atgādinājumiem, depozītu) to var samazināt līdz 2–5%. Katrs procentpunkta samazinājums nozīmē tiešu apgrozījuma pieaugumu.

### **Kā automātiskais atgādinājums vislabāk samazina neierašanos?**

Nosūti pirmo atgādinājumu 48 stundas pirms rezervācijas un otro 2–4 stundas pašā dienā. WhatsApp atgādinājumiem ir 90%+ atvēršanas rādītājs. Pievieno atcelšanas saiti, lai viesi var viegli atteikt.

### **Kā izmantot gaidīšanas sarakstu, lai kompensētu neierašanos radītos zaudējumus?**

Aktīvs gaidīšanas saraksts ātri aizpilda atbrīvojušos galdus. Visefektīvākie ir automātiski paziņojumi caur WhatsApp, kad galds atbrīvojas. Nosaki atbildes laiku (piem., 30 minūtes), lai vari ātri pārslēgties uz nākamo.

## 3

## ATGŪŠANA

## Pārvērtiet katru atcelšanu par kāda cita laimīgo vakaru

### — GALVENĀ ATZIŅA

Digitālais gaidīšanas saraksts automātiski nosūta ziņu nākamajam atbilstošajam viesim brīdī, kad galdiņš atbrīvojas, atgūstot lielāko daļu tās pašas dienas atcelšanu dažu minūšu laikā. Bez tā atcelšana 17:30 parasti kļūst par tukšu galdiņu; ar to — par sajūsminātu viesi, kurš tika iekšā pret visām izredzēm.

## ATGŪŠANA

## FIG. 03

### Gaidīšanas saraksts pārvērš atcelšanu vākos



**€900** Dažu atcelto galdu aizpildīšana katru nedēļu veido aptuveni 45 000 eiro gadā

Otrā nodaļa padarīja atcelšanu vieglu — tas nozīmē, ka saņemsiet vairāk atcelšanu, agrāk. Lieliski. Tagad uzbūvējiet mašīnu, kas tās noķer. Matemātika ir vienkārša: pilnībā rezervēta piektdiena ar 10% tās pašas dienas atcelšanu zaudē četrus galdiņu ieņēmumus. Atgūstiet trīs no tiem, un esat pievienojis aptuveni **€900 nedēļā** ar fine dining rēķiniem — €45 000 gadā no galdiņiem, kurus jau vienreiz pārdevāt.

### Kāpēc tālruņa laikmeta gaidīšanas saraksti neder

Papīra saraksts nozīmē, ka kādam jāpamana atcelšana, jāatrod saraksts, jāzvana viesiem pa vienam, divreiz jātrāpa balss pastā un jāpadodas pie trešā viesi. Galdiņš paliek tukšs nevis tāpēc, ka pieprasījums pazuda, bet tāpēc, ka atgūšanas process maksā vairāk, nekā jūsu komanda servisa vidū var atļauties. **Digitālais gaidīšanas saraksts** to apgriež otrādi: pati

atcelšana aktivizē ziņu katrai atbilstošajai kompānijai — pareizais grupas lielums, pareizais laika logs — un pirmais, kas apstiprina, saņem galdiņu. Bez darbinieku laika vispār. (Tieši to automatizē HappyChef **gaidīšanas sarakstu modulis**.)

## Padariet gaidīšanas sarakstu par vēlmes pastiprinātāju

Pieprasītām zālēm gaidīšanas saraksts ir arī mārketinga. "Viss rezervēts — pievienojieties gaidīšanas sarakstam" pārvērš deficītu notvertā kontaktā, nevis zaudētā: viesis, kurš pievienojas šī vakara sarakstam, ir visvieglāk konvertējamais cilvēks pasaulē uz ceturtdienu. Trīs noteikumi:

- Vienmēr piedāvāviet gaidīšanas sarakstu vilšanās brīdī, pašā rezervāciju logrīkā.
- Jautājiet grupas lielumu un elastību ("tikai šovakar" vai "jebkura diena šonedēļ").
- Kad vieta atbrīvojas, dodiet īsu pieteikšanās logu (10–15 minūtes), tad pārejiet pie nākamā viesi.

Apvienojiet to ar gudru **pīķa stundu pārvaldību**, lai atgūtie galdiņi nonāk tur, kur virtuve tos spēj absorbēt.

### 🕒 IZDARIET TO ŠOVAKAR

Saskaitiet pagājušā mēneša atcelšanas 24 stundu laikā pirms servisa. Reiziniet ar vidējo rēķinu un ar 0,7 — tie ir gada ieņēmumi, ko gaidīšanas saraksts ticami atgūtu. Paņemiet šo skaitli uz nākamo komandas sapulci.

## PADZIŅĀTI

### Pilns restorāns ir lieliski, taču arī palaista garām iespēja, ja nav gaidīšanas saraksta.

Atcelšanas un **neierašanās** gadījumi viesmīlībā ir neizbēgami — taču ar gudru gaidīšanas saraksta sistēmu jūs kompensējat tos zaudētos ieņēmumus un nodrošināt, ka neviens galds paliek nevajadzīgi tukšs. Šajā plašajā rokasgrāmatā uzzināsiet visu par gaidīšanas sarakstu efektīvu izmantošanu, lai maksimizētu aizpildījumu.

Koncepcija ir vienkārša, bet spēcīga: tā vietā, lai nosūtītu viesus prom, kad esat pilni, piedāvāviet viņiem iespēju tikt iekļautiem sarakstā. Tiklīdz atbrīvojas vieta, viņi tiek automātiski sazvānīti. Rezultāts? Apmierinātāki viesi un mazāk zaudētu ieņēmumu.

### Kas ir gaidīšanas saraksts?

**Gaidīšanas saraksts** ir digitāls viešu saraksts, kas vēlas rezervēt, kad **restorāns** ir pilns. Tiklīdz notiek atcelšana vai neierašanās, gaidošajiem viesiem automātiski vai manuāli tiek piedāvāta atbrīvojusies vieta.

Atšķirībā no tradicionālas rezervāciju grāmatas ar zīmīšu lapām vai bloknotu pie tālruņa, moderna digitāla gaidīšanas saraksta sistēma darbojas reāllaikā un lielākoties automātiski.

Tas nozīmē, ka dažu minūšu laikā pēc atcelšanas jau var būt aizstājējs viesis, neprasot jūsu vai personāla aktīvu iejaukšanos.

Sistēma seko līdzi, kas ir sarakstā, kad viņi reģistrējušies, par kādu laika nišu interesējas un cik elastīgi ir. Kad atbrīvojas vieta, piemērotie viesi tiek automātiski kontaktēti pareizajā secībā.

## Kāpēc gaidīšanas saraksti ir būtiski?

### 1. Maksimizējiet aizpildījumu un ieņēmumus

Katrs tukšais galds ir zaudēti ieņēmumi — ieņēmumi, ko varētu nopelnīt, ja būtu gaidīšanas saraksts. Ar **gaidīšanas sarakstu** aizpildāt šīs nepilnības un saglabājat ieņēmumu potenciālu.

Konkretizēsim ar aprēķinu: ja vidēji ir 3 atcelšanas nedēļā un katrs galds ģenerē €150 ieņēmumu, runa ir par €23 000 gadā potenciāli atgūstamos ieņēmumos. Un tas vērā ņemts tikai ar atcelšanām — pieskaitiet neierašanās gadījumus un summa var būt vēl daudz augstāka.

Noslogotam restorānam ar 90%+ aizpildījumu efektīva gaidīšanas saraksta sistēma var izšķirt atšķirību starp rentablu mēnesi un sarkanajiem skaitļiem. Apvienojiet to ar stratēģijām **galdu apgrozījuma palielināšanai** maksimālai kapacitātes izmantošanai.

### 2. Uzlabojiet viesu pieredzi

Viesi, kas saņem paziņojumu "pilns", bet var nokļūt gaidīšanas sarakstā, jūtas uzklausi. Viņiem ir iespēja tomēr vakariņot, nevis vilšanās pilni doties pie konkurenta. Tas veicina labu **klientu apkalpošanu** un stiprina **viesu pieredzi**.

Turklāt jūs radāt pozitīvu pirmo iespaidu. Viesis domā: "Šis restorāns ir populārs, bet viņi par mani domā, iekļaujot mani gaidīšanas sarakstā." Tas ir daudz labāka pieredze par vienkāršu "Atvainojiet, esam pilni."

### 3. Vāciet vērtīgus datus

Konsekventi pilns **gaidīšanas saraksts** sniedz svarīgu informāciju par pieprasījumu pēc jūsu restorāna:

- Pieprasījums pārsniedz pašreizējo kapacitāti — varbūt laiks paplašināties?
- Noteiktas dienas vai laika nišas ir īpaši populāras — vai varat atbrīvot vairāk kapacitātes?
- Varētu apsvērt darba laika pagarināšanu — papildu maiņa noslogotajos vakaros?
- Varbūt ir laiks piesaistīt **papildu personālu** pīķa stundās
- Kādas grupu izmēri ir populārākie — vai jāpielāgo galdu izkārtojums?

Izmantojiet **restorāna analītiku**, lai atklātu šos modeļus un pieņemtu stratēģiskus lēmumus, kas attīsta jūsu uzņēmumu.

## BIEŽĀK UZDOTIE JAUTĀJUMI

### **Kā izveidot efektīvu gaidīšanas sarakstu savā restorānā?**

Izmanto savu rezervāciju sistēmu, lai uzturētu digitālu gaidīšanas sarakstu. Pieteikumā vaicā: vārdu, personu skaitu, tālruņa numuru un elastību. Automātiski WhatsApp paziņojumi par atbrīvojušos galdu palielina ātras aizpildīšanas izredzes.

### **Vai neierašanos kompensēšanai labāks ir gaidīšanas saraksts vai pārrezervācija?**

Gaidīšanas saraksts ir drošāks par pārrezervāciju: viesus vari ievietot tikai tad, ja patiešām ir vieta. Pārrezervācija ir riskantāka, bet ar labiem datiem var būt efektīva. Apvieno abus optimālai drošībai.

### **Vai gaidīšanas sarakstu varu izmantot kā mārketinga rīku?**

Jā. Garš gaidīšanas saraksts signalizē par popularitāti, ko vari komunicēt sociālajos tīklos ("pilnībā rezervēts līdz X datumam"). Tas rada ekskluzivitātes sajūtu un steidzamību viesiem rezervēt agrāk.

## 4

## RITMS

## Izlīdziniet pīķi, lai virtuve pasniedz, nevis panikā

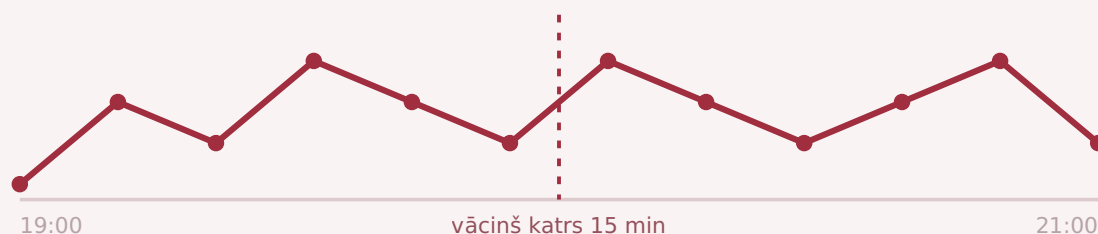
## — GALVENĀ ATZIŅA

Pīķa izlīdzināšana nozīmē ierašanos limitus katrā 15 minūšu intervālā, lielo galdiņu izkārtošanu prom no drūzmas un aprites laikus, kas atbilst galdiņa izmēram. Mērķis ir līdzena virtuves līkne: tikpat daudz uz kodu gatavošanā 19:15, cik 20:30, lai kvalitāte nekrītas, kad zāle ir pilna.

RITMS

FIG. 04

## Paātrina ierašanās, lai virtuve paliktu mierīga



**12–16** vāciņi tiek piegādāti ar 12–16 vākiem 15 minūšu spraugā, lai pārklājums būtu vienmērīgs

Vairums virtuvju nesabrūk no tā, cik daudz viesu tās apkalpo; tās sabrūk no tā, kad šie viesi ierodas. Sešdesmit viesi, izklidēti pa trim stundām, ir mierīgs, ienesīgs vakars. Tie paši sešdesmit, ierodoties divos kunkuļos, ir kliegšana, pārtaisīti ēdieni un deserti uz mājas rēķina. Atšķirība izšķiras dienām agrāk — jūsu rezervāciju režģī.

## Līdzienās līknes metode

- **Limitējiet viesus katrā intervālā.** Ziniet savas virtuves patieso kapacitāti (vairums fine dining virtuvju: 12–16 uz kodas 15 minūtēs) un ļaujiet sistēmai atteikt septiņpadsmito.

- **Izkārtojiet lielos galdiņus.** Viens liels galdiņš katrā 30 minūšu logā; astoņu cilvēku kompānija, kas pasūta kopā, trāpa pa virtuvi kā trīs galdiņi vienlaikus. **Grupu rezervācijas** pelna savus noteikumus.
- **Aizsargājiet otro sēdināšanu.** Ja 18:30 galdiņam jāatbrīvojas līdz 21:00, apstiprinājumam tas jāpasaka — sirsnīgi — rezervācijas brīdī, nevis pie durvīm.

**Galdiņu aprites** palielināšana nav viesu steidzināšana; tā ir klusā meistarība — ēdienkartes, kas gatavojas tīri, rēķini, kas atnāk, kad tos palūdz, un aprites laiki, kas atbilst realitātei. Piecpadsmit ietaupītas minūtes uz apriti pie divdesmit galdiņiem ir **pieci papildu viesi vakarā** bez neviena jauna krēsla.

## 19:02 tests

Nostājieties pie izdošanas letes sestdien 19:02. Ja printeris kliedz un šefpavārs klusē, jūsu ritms strādā. Ja printeris klusē un šefpavārs kliedz, problēma ir jūsu rezervāciju režģis — nevis jūsu brigāde. Detalizēta taktika atrodama rakstā par **piķa stundu pārvaldību**.

### ● IZDARIET TO ŠOVAKAR

Izdrukājiet rītdienas rezervācijas, sakārtotas pēc ierašanās laika. Iezīmējiet katru 15 minūšu logu, kurā viesu ir vairāk, nekā jūsu virtuves kapacitāte. Katrs iezīmējums ir nākotnes atvainošanās — pārceliet, ko varat, limitējiet, ko nevarat.

### ŠEFPAVĀRA NOSLĒPUMS

#### Kāpēc labākie maîtres d' apzināti pārrezervē vienu galdiņu

Aviokompānijas pārrezervē, jo zina savu neierašanās statistiku; daži restorāni klusībā dara to pašu. Ja jūsu piektdienas neierašanās līmenis gadu ir stabili 8%, viena stratēģiska 19:30 galdiņa turēšana virs nominālās kapacitātes ir statistiski drošāka, nekā šķiet — un tajā retajā vakarā, kad ierodas visi, šampanieša glāze pie bāra par 20 minūšu gaidīšanu maksā mazāk nekā tukšs galdiņš katru otro nedēļu. Dariet to tikai ar gada datiem un dāsnu plānu B.

### PADZIŅINĀTI

**Grupu rezervācijas un privāti pasākumi daudziem restorāniem ir svarīgs ieņēmumu avots, kas bieži vien tiek novērtēts par zemu.**

Korporatīvās vakariņas 30 cilvēkiem, dzimšanas dienas svinības privātajā zālē, tīklošanās pasākums pēc darba laika — šādi pasākumi sniedz ne tikai tiešus ieņēmumus, bet arī piesaista jaunus viesus, kuri atgriežas regulāriem apmeklējumiem. Šajā detalizētajā rakstā uzzināsiet, kā padarīt pasākumu vadību par veiksmīgu un ienesīgu restorāna biznesa daļu.

## Kāpēc koncentrēties uz pasākumiem?

Pasākumi piedāvā unikālas priekšrocības jūsu **restorānam**, ko regulāras rezervācijas nenodrošina. Tā ir stratēģiska izvēle, kas stabilizē ieņēmumus un rada jaunas iespējas:

- **Garantēti ieņēmumi:** Grupu rezervācijas nozīmē drošību, jo īpaši ar avansa maksājumu. Jūs jau nedēļas iepriekš zināt, ka noteikta summa nāks.
- **Augstāki vidējie izdevumi:** Pasākumiem bieži ir augstāks budžets uz vienu personu. Korporatīvā pasākuma vai ballītes gadījumā cilvēki ir gatavi tērēt vairāk nekā parastas vakariņas laikā.
- **Ērtāka plānošana:** Jūs precīzi zināt, cik viesi ieradīsies un ko ēdīs. Tas padara iepirkšanos, sagatavošanu un personāla plānošanu daudz efektīvāku.
- **Vārda popularizēšana:** Veiksmīgs pasākums noved pie ieteikumiem. Visi klātesošie ir potenciālie jaunie viesi.
- **Attiecību veidošana:** Uzņēmumi bieži kļūst par pastāvīgiem klientiem. Veiksmīgas Ziemassvētku vakariņas šogad bieži nozīmē rezervāciju nākamgad.
- **Klusu periodu aizpildīšana:** Pasākumus var plānot parasti klusās dienās vai laikos.

Statistika liecina, ka restorāni, kas aktīvi iegulda pasākumu mārketingā, var radīt līdz 25% vairāk ieņēmumu nekā restorāni, kas koncentrējas tikai uz walk-in un regulārām rezervācijām.

## Pasākumu veidi restorāniem

Lai strukturētu savus pasākumu piedāvājumus, ir noderīgi zināt dažādās kategorijas un katrai kategorijai izstrādāt atbilstošu piedāvājumu.

### Korporatīvie pasākumi

Korporatīvie klienti bieži ir vērtīgākie pasākumu viesi: viņiem ir budžets, viņi rezervē regulāri un novērtē profesionalitāti. Svarīgākie korporatīvie pasākumi ir:

- **Korporatīvās vakariņas:** Komandas izbraukumi, Ziemassvētku un gada beigu svinības, sekmes svinoši pusdienu pasākumi pēc lieliem projektiem
- **Tiklošanās pasākumi:** Neformālas tikšanās ar uzkodām un dzērieniem, bieži 20–50 cilvēkiem
- **Sanāksmes ar pusdienām:** Darba tikšanās apvienojumā ar maltīti, populārs vietējo uzņēmumu vidū
- **Produktu prezentācijas:** Ekskluzīva jaunu produktu iepazīstināšana unikālā vidē
- **Klientu uzņemšanas pasākumi:** Klientu vai partneru uzņemšana ar stilu, bieži ar ekskluzīvu izvēlni
- **Atlases pusdienas:** Novērtēšanas pusdienas vai iepazīšanās vakariņas jauniem darbiniekiem

## Privātie pasākumi un privātās vakariņas

Privātie pasākumi ļoti atšķiras pēc apjoma un budžeta, taču tiem kopīgs ir tas, ka tie ir emocionāli uzlādēti. Organizators vēlas, lai viss ir perfekti. Lasiet arī, kā profesionāli iekārtot **privāto vakariņu konceptu** kā premium pakalpojumu:

- **Dzimšanas dienas:** No intīmām vakariņām līdz lielām ballītēm ar īpašiem pieprasījumiem pēc kūkas un dekorācijām
- **Kāzu svinības:** Receptions, vakariņas vai pilnīgas svinības — restorāniem augoša tirgus
- **Jubilejas:** Kāzu jubilejas, uzņēmuma jubilejas, bieži vecākiem viesiem ar specifiskiem vēlmēm
- **Komūnijas un kristīšanas:** Ģimenes sanāksmes ar vairākām paaudzēm
- **Atvadu vakariņas:** Pensionēšanās, pārcelšanās, jauns darbs — bieži emocionāli pasākumi
- **Bēru mielasts:** Delikāta kategorija, kas prasa taktu un diskrētumu

### BIEŽĀK UZDOTIE JAUTĀJUMI

#### Kā efektīvi pieņemt grupu rezervācijas bez liekas administrācijas?

Izmanto tieši grupām paredzētu tiešsaistes pieteikuma veidlapu ar visu nepieciešamo informāciju: datumu, laiku, personu skaitu, ēdienkartes vēlmēm, budžetu. Sasaisti to ar piedāvājuma veidni, ko vari ātri personalizēt.

#### Kā restorānam pasargāt sevi, ja liela grupa atceļ rezervāciju?

Vienmēr pieprasi avansu (20–30% no aptuvenās kopējās rēķina summas). Nosaki skaidrus atcelšanas noteikumus ar termiņiem: 100% atpakaļ, atceļot >30 dienas iepriekš, 50% pie 15–30 dienām, 0% pie <15 dienām.

#### Kā aktīvi popularizēt savu restorānu korporatīvajiem pasākumiem?

Izveido atsevišķu pasākumu lapu savā tīmekļa vietnē, sazinies ar vietējiem uzņēmumiem un personāla vadītājiem tieši caur LinkedIn un reģistrējies pasākumu platformās.

# 5

## PIEPRASĪJUMS

# Piepildiet klusās stundas, nediskontējot savu zīmolu

### — GALVENĀ ATZIŅA

Klusie servisi piepildās ar struktūru, nevis atļaidēm: privātās pusdienašanas un šefpavāra galda produkti, grupu un pasākumu formāti, darba laiks, kas pielāgots reālajam pieprasījumam, un gaidīšanas saraksta pieprasījuma novirzīšana no pilnajiem vakariem uz tukšajiem. Cenu integritāte paliek neskarta; zāle otrdien nopelna to, ko tā pelnījusi sestdien.

## PIEPRASĪJUMS

FIG. 05

### Piepildiet klusas naktis bez atļaidēm



**3x** pasākumi un privātas maltītes nopelna aptuveni 3 reizes vairāk nekā ar atļaidi istabai

Sestdienu atrisinās pati. Jūsu gada peļņa izšķiras otrdienā un trešdienā — servisos, kuros fiksētās izmaksas tek par pilnu cenu, bet zāle strādā uz pusi. Fine dining slazds ir atbildēt ar atļaidēm, kas piepilda vietas vienreiz un klusībā iemāca tirgum, ka jūsu otrdienā ir vērtā mazāk. Struktūra uzvar atļaides ikreiz.

## Četri strukturāli pildījumi

- **Privātā pusdienašana kā produkts.** Šefpavāra galds, vīnu salons, sešvietīga virtuves lete: **privātā pusdienašana** pārdod ekskluzivitāti, kas dod priekšroku klusiem vakariem — par piemaksu, nevis ar atļaidi.

- **Pasākumi ar fiksētu formātu.** Vīndaru vakariņas, vienas sastāvdaļas ēdienkartes, viesšefpavāru vakari. **Pasākumu rezervācijas** ir priekšapmaksātas, plānotas un pēc būtības bez neierašanās.
- **Darba laiks, kas seko datiem.** Ja pirmdienas pusdienas zaudē naudu katru nedēļu, **slēdziet tās** un pievienojiet stundas tur, kur pieprasījums patiešām dzīvo. Mazāk, bet pilnāki servisi uzvar vairāk, bet tukšākus.
- **Novirziet pārplūstošo pieprasījumu.** Katra "viss rezervēts" sestdiena rada vīlušos viesus; jūsu rezervāciju plūsmā noraidījuma brīdī jāpiedāvā ceturtdiena. Tā ir bezmaksas pieprasījuma pārnese.

Mārketinga pēc tam var pastiprināt to, ko radījusi struktūra — šai mašīnērijai (Google profils, e-pasts, WhatsApp kampaņas) ir savs ceļvedis: **galīgais ceļvedis restorāna mārketingā.**

#### ● IZDARIET TO ŠOVAKAR

Atveriet nākamā mēneša kalendāru un izvēlieties vienu klusāko regulāro servisu. Uzmetiet tam vienu strukturētu produktu — četru kārtu šefpavāra ēdienkarte pie letes, sešas vietas, viena sēdināšana. Nosakiet cenu virs sava vidējā rēķina, nevis zem tā.

## PADZIŅĀTI

**Restorānu tirgus polarizējas.** No vienas puses: liela apjoma, zemas peļņas koncepcijas, kas konkurē ar cenu un ērtību. No otras puses: premium pieredze, par ko viesi ir gatavi maksāt ievērojami vairāk. Vidusslānis — parastais gastronomiskais restorāns bez īpašas koncepcijas — izjūt vislielāko spiedienu.

Privātās vakariņas ir viens no efektīvākajiem veidiem, kā pozicionēt savu restorānu premium segmentā. Tas nav par istabas pievienošanu ar aizkaru — tas ir par savas kategorijas radīšanu: ekskluzīvu, neaizmirstamu, ko nevar nopirkt tikai ar naudu.

Šis raksts sniedz jums pilnu ietvaru: no ROI aprēķina līdz iekārtojumam, no korporatīvā tīrģus līdz šefpavāra galdam. Ieskaitot Latvijas specifiku 2026. gadā.

### Kas ir privātās vakariņas un kāpēc tieši tagad?

Privātās vakariņas ir telpas vai galda ekskluzīva izmantošana privātai grupai — ar apkalpošanu, izvēlni un pieredzi pēc pasūtījuma. Tas var būt gan atsevišķa telpa 12 cilvēkiem, gan šefpavāra galds 4 viesiem tieši pie virtuves.

Kāpēc tieši šis brīdis? Trīs tendences sakrīt:

- **Pieredzes ekonomika:** Viesi tērē vairāk par unikālām atmiņām nekā par materiālām lietām. Šefpavāra galds viņu dzimšanas dienā ir vērtīgāks par dāvanu.

- **Korporatīvā atdzimšana:** Pēc videokonferenču gadiem uzņēmumi atkal iegulda klātienēs attiecībās. Korporatīvās vakariņas ir atpakaļ — bet tagad viņi sagaida vairāk nekā parasta zāle.
- **Sociālie mediji kā virzītājs:** Ekskluzīva privāto vakariņu pieredze tiek kopīgota. Katrs Instagram ieraksts no jūsu šefpavāra galda ir bezmaksas mārketinga jūsu restorānam.

Ieņēmumi uz vietu vakarā — 3 scenāriji

Parasta zāle

€65/pers.

Privātās vakariņas

€110/pers.

Šefpavāra galds

€200/pers.

Šefpavāra galds rada 3x lielākus ieņēmumus uz vietu nekā parastā zāle

## Privāto vakariņu ROI

ROI aprēķins privātajām vakariņām ir būtiski atšķirīgs no parasta noslogojuma.

Pamatlikums: minimālā cena privāto vakariņu telpai ir vienāda ar to, ko šī telpa rada parastā lietošanā.

**Piemērs:** Jums ir telpa 20 cilvēkiem. Darba dienas vakarā šī telpa jūsu parastajā režīmā radītu  $20 \times €65 = €1300$  ieņēmumus. Tā ir jūsu grīdas cena privātajām vakariņām. Jūs pieprasāt €1500–2000 par vakaru, ieskaitot pielāgotu izvēlni. Peļņas norma ir ievērojami augstāka, jo ir mazāk galdu maiņu, zemākas mainīgās personāla izmaksas un pielāgotu izvēlni var piedāvāt par premium cenu.

**Šefpavāra galds:** Šī ir ienesīgākā variant. 4–6 viesi pie galda tieši pie vai virtuves iekšpusē, ar tiešu šefpavāra mijiedarbību.

- Cena: €150–250/personai (bez vīna)
- Vīna pāra: €75–100 papildus
- 6 viesiem: €900–2100 kopējie ieņēmumi no 6 vietām
- Tās pašas vietas parastajā zālē:  $6 \times €65 = €390$
- Šefpavāra galda ROI: 2,3 līdz 5,4x normālo noslogojumu

## Šefpavāra galda koncepcija

Šefpavāra galds ir vairāk nekā galds ar skaistu krēslu — tā ir pieredze, kur viesis kļūst par virtuves stāsta daļu.

### Kas padara to nepretstāvamam:

- **Teātris:** Viesis redz, dzird un ož virtuvi. Liesma zem pannas, mise-en-place smaržas, brigādes saziņa. To nevar atkārtot nevienā citā vidē.
- **Ekskluzivitāte:** Ir tikai viens šefpavāra galds. Tas pēc definīcijas padara to retu — un retums veicina vēlmi.

- **Stāsts:** Šefpavārs var tieši paskaidrot, kāpēc viņš izvēlējās kādu sastāvdaļu, no kurienes tā nāk, kā tehnika darbojas. Tas dod viesiem stāstu, ko kopīgot.

**Izvēlne:** Parasti 6–8 ēdienreizes, nav drukātas izvēlnes (šefpavārs izlemj uz vietas atkarībā no pieejamības), kuru pamats ir sastāvdaļas. Izvēlnes neesamība pati par sevi ir luksusa signāls — "uzticieties šefpavāram."

#### **Prasības:**

- Redzama virtuves pase vai tieša virtuves-galda saikne
- Vismaz 2 speciāli apkalpojošie darbinieki
- Raita komunikācijas protokola starp šefpavāru un FOH par laiku

#### **BIEŽĀK UZDOTIE JAUTĀJUMI**

##### **Kā izveidot privāto vakariņu piedāvājumu savā restorānā?**

Nosaki piemērotu telpu, iestati minimālo apgrozījumu (piem., €500 par zāli), izveido konkrētas ēdienkartes formulas un popularizē to caur savu tīmekļa vietni, sociālajiem tīkliem un biznesa tīkliem. Privātās vakariņas dod augstākas peļņas maržas nekā parastā apkalpošana.

##### **Kā pareizi noteikt cenu privātajām vakariņām?**

Nosaki minimālo izdevumu, kas sedz tavas izmaksas plus peļņas maržu. Komunicē caurspīdīgi: privāto vakariņu viesiem ir augstāks budžets un viņi novērtē skaidrus, viss-iekļauts piedāvājumus.

##### **Kādu līgumu vai vienošanos sagatavot privātajām vakariņām?**

Vismaz fiksē: datumu, laiku, viesu skaitu, izvēlēto ēdienkarti, kopējo cenu vai minimālo apgrozījumu, avansu un atcelšanas noteikumus. Nosūti to rakstiski pa e-pastu apstiprināšanai.

## 6

## MĒRĪŠANA

## Lasiet savus rezervāciju skaitļus tā, kā maître d'lasa zāli

### — GALVENĀ ATZIŅA

Trīs skaitļi izstāsta visu rezervāciju stāstu: noslogojums katrā servisā (pārdotās vietas pret pieejamajām), neierašanās un vēlo atcelšanu līmenis un ieņēmumi uz pieejamo sēdvietas stundu (RevPASH). Pārskatīti reizi nedēļā, tie precīzi parāda, kur sistēma tek — pirms noplūde kļūst par ieradumu.

## MĒRĪŠANA

## FIG. 06

### Trīs skaitļi, kas izstāsta visu stāstu



**3** noslogojums, neierašanās līmenis un ieņēmumi par vienu sēdvietu stundu — izsekojiet šiem trim katru nedēļu

Jūs jau lasāt zāli instinktīvi: galdiņš, kas kavējas, pāris, kas grib palikt vienatnē. Jūsu rezervāciju dati ir pelnījuši to pašu instinktu, trenētu ik nedēļu. Nevis paneli ar četrdesmit logrīkiem — trīs skaitļus vienā lapā, katru pirmdienas rītu, piecpadsmit minūtēs.

#### PIRMDIENAS RĪTA REZERVĀCIJU REZULTĀTU TABLO

Rādītājs	Kā aprēķināt	Veselīgs signāls	Ja tas slīd
Noslogojums katrā servisā	Viesi ÷ pieejamās vietas, katrā servisā	85%+ nedēļas nogalē, 60%+ darbdienās	5. nodaļa: strukturējiet klusos servisos
Neierašanās + vēlo atcelšanu līmenis	(Neierašanās + atcelšanas <4 h) ÷ rezervācijas	Zem 3%	2. nodaļa: pastipriniet atgādinājumus, paplašiniet depoziētus
RevPASH	Ieņēmumi ÷ (vietas × darba stundas)	Aug mēnesi pēc mēneša	4.–5. nodaļa: ritms un pieprasījuma veidošana

**RevPASH** ir godīgākais no trim, jo tas soda gan tukšas vietas, gan lēnu apriti. Divi restorāni ar identiskiem ieņēmumiem var slēpt pretējas problēmas: viens ir pilns, bet lēns, otrs — ātrs, bet pustukšs. RevPASH atklāj, kurš esat jūs.

## Noslēdziet ciklu

Katrs skaitlis ved jūs atpakaļ sistēmā: noslogojuma problēmas ir pieprasījuma problēmas (5. nodaļa), neierašanās problēmas ir berzes problēmas (2. nodaļa), RevPASH problēmas ir ritma problēmas (4. nodaļa). Tieši tas šo padara par sistēmu, nevis padomu sarakstu — katram simptomam ir saimnieks. Finanšu slānis zem tā — maržas, naudas plūsma, bezzaudējumu punkts — ir sava disciplīna: **galīgais ceļvedis restorāna finansēs**.

### 🔴 IZDARIET TO ŠOVAKAR

Aprēķiniet pagājušās nedēļas RevPASH vienreiz ar roku: kopējie ēdienu un dzērienu ieņēmumi, dalīti ar (vietas × darba stundas). Uzrakstiet to uz virtuves tāfeles. Nākamajā pirmdienā uzrakstiet zem tā jauno skaitli. Tendences līnija, ko tikko sākāt, ir ieradums.

## PADZIĻINĀTI

**Aizpildījuma rādītājs ir KPI, kuru gandrīz katrs restorāna īpašnieks uzrauga.** Un tomēr tas ir viens no maldinošākajiem skaitļiem viesmīlības nozarē. Pilna zāle negarantē labus ieņēmumus — un puscietā zāle var izrādīties pārsteigdami rentabla. KPI, kas atklāj šo atšķirību, sauc RevPASH: Revenue Per Available Seat Hour (Ieņēmumi uz vienu pieejamo sēdvietas stundu).

RevPASH deviņdesmitajos gados popularizēja viesmīlības pētniece Šerila Kaimsa (Sheryl Kimes) no Kornela universitātes, daļēji iedvesmojoties no viesnīcu nozarē lietotā RevPAR jēdziena. Mūsdienās tas kļuvis par galveno vadības rādītāju daudziem vadošajiem restorānu tīkliem visā pasaulē. Šajā rakstā apgūsiet pamatus, formulu un piecas konkrētas sviras, lai palielinātu savu RevPASH — ar īpašu uzmanību Latvijas gastronomijas kontekstam.

## Kas ir RevPASH?

RevPASH apzīmē Revenue Per Available Seat Hour, brīvi tulkojot: ieņēmumi uz vienu pieejamo sēdvietas stundu. Tas ir rādītājs, kas norāda, cik daudz eiro vidēji nopelna katra sēdvietā jūsu restorānā par katru atvērtās darbības stundu.

Pamata formula ir vienkārša:

Pastāv arī alternatīvs aprēķins, kas ir intuitīvi pārskatāms:

Šī otrā formula uzreiz parāda divas sviras, kas nosaka RevPASH: cik sēdvietu ir aizņemtas un cik daudz viesi vidēji iztērē. RevPASH var palielināt, paaugstinot aizpildījuma rādītāju, palielinot vidējo tēriņu vai — visspēcīgākais scenārijs — uzlabojot abus vienlaikus.

### Konkrēts aprēķina piemērs

Pieņemsim: jūsu restorānā ir 40 sēdvietas. Piektdienas vakarā esat atvērti no 18:00 līdz 23:00 — tas ir 5 stundas. Kopējie ieņēmumi tajā vakarā ir €2400.

$RevPASH = €2400 \div (40 \times 5) = €2400 \div 200 = \mathbf{€12 \text{ par sēdvietas stundu}}$

Pēc alternatīvās formulas: pieņemsim, ka vidēji 28 no 40 sēdvietām ir aizņemtas (aizpildījuma rādītājs 70%) un vidējais tēriņš uz vienu viesi ir €60.

$RevPASH = 0,70 \times €60 = \mathbf{€42?}$

Uzgaidiet — tas nesakrīt ar pirmo aprēķinu. Kāpēc? Tāpēc, ka alternatīvā formula ņem vērā uzturēšanās ilgumu. Ja viesi vidēji uzturas 2,5 stundas, jāaprēķina tēriņš stundā:  $€60 \div 2,5 = €24$  par sēdvietas stundu. Tad:  $RevPASH = 0,70 \times €24 = \mathbf{€16,80}$ . Tuvāk realitātei, bet nedaudz atšķirīgi, jo aizpildījuma rādītājs vakara laikā svārstās.

Tas uzreiz parāda galveno: **galda aizņemtības ilgums** ir kritisks mainīgais, ko aizpildījuma rādītājs vien nekad neatspoguļo.

### Kāpēc RevPASH ir labāks par aizpildījuma rādītāju

Aizpildījuma rādītājs parāda, cik daudz sēdvietu ir aizņemtas jebkurā brīdī. Tas ir noderīgi, bet ļoti nepilnīgi. Lielākā problēma: aizpildījuma rādītājs neņem vērā, cik ilgi viesi uzturas un cik daudz viņi tērē.

Šeit ir konkrēts piemērs, kas ilustrē šo atšķirību:

**1. scenārijs:** Restorānam X ir 50 sēdvietas un tas vienmēr ir pilns (aizpildījuma rādītājs 100%). Viesi vidēji uzturas 3 stundas un iztērē €45 par personu.  $RevPASH = 1,0 \times (€45 \div 3) = \mathbf{€15 \text{ par sēdvietas stundu}}$ .

**2. scenārijs:** Restorānam Y arī ir 50 sēdvietas, bet tas aizpildīts tikai uz pusi (aizpildījuma rādītājs 50%). Tomēr viesi iztērē €80 par personu un uzturas vidēji 1,5 stundas.  $RevPASH = 0,5 \times (€80 \div 1,5) = \mathbf{€26,67 \text{ par sēdvietas stundu}}$ .

Restorāns Y uz katru sēdvietas stundu nopelna gandrīz **80% vairāk** nekā restorāns X, lai gan zāle izskatās puscieta. Kā restorāna X īpašnieks jūs, iespējams, būtu apmierināts — pilna zāle taču! Bet jūs zaudējat ievērojamus ieņēmumus.

Tieši tā ir aizpildījuma rādītāja slazds: pilna ēdamzāle ar ilgu galda aizņemtbu un zemiem vidējiem tēriņiem var dramatiski nepietiekami strādāt salīdzinājumā ar puscieta telpu ar ātru apgrozījumu un augstiem tēriņiem.

#### BIEŽĀK UZDOTIE JAUTĀJUMI

##### **Kas ir RevPASH un kā to aprēķināt savam restorānam?**

RevPASH nozīmē Revenue Per Available Seat Hour (ieņēmumi uz pieejamo sēdvietas stundu). Aprēķini to, dalot perioda apgrozījumu ar pieejamo sēdvietu stundu skaitu (sēdvietu skaits × darba stundas). Tā mēri, cik efektīvi izmanto savu jaudu.

##### **Kā palielināt RevPASH savā restorānā?**

Palielinot vidējo izdevumu ar papildu pārdošanu, optimizējot galdu apgrozības ātrumu vai aktivizējot klusākas laika nišas ar mērķtiecīgām akcijām.

##### **Kuri citi KPI bez RevPASH ir būtiski restorāna īpašniekam?**

Pārtikas izmaksu īpatsvars, personāla izmaksu īpatsvars, vidējais izdevums uz apmeklētāju, noslodze un neierašanos īpatsvars kopā sniedz pilnu priekšstatu par tava uzņēmuma finansiālo veselību.

## E-GRĀMATA

## Cik sistematizētas ir jūsu rezervācijas?

- Viesi var rezervēt tiešsaistē 24/7, jebkurā ierīcē

---

- Laiki ir pakāpeniski (15 min) ar viesu limitiem katrā intervālā

---

- Katra rezervācija saņem automātisku apstiprinājumu

---

- 24 h iepriekš tiek nosūtīts atgādinājums ar apstiprināt/atcelt vienā pieskārienā

---

- Depozīti vai karšu garantijas aizsargā grupas un pīķa datumus

---

- Digitālais gaidīšanas saraksts automātiski aizpilda atcelšanas

---

GATAVS SĀKT

# Gatavi beigt braukt uz veiksmes?

HappyChef automatizē visu šajā ceļvedī — rezervācijas 24/7, WhatsApp atgādinājumus, depozītus, gaidīšanas sarakstus un nedēļas skaitļus —, lai sistēma strādā, kamēr jūs gatavojat.

[Rezervēt demo](#)

Bez maksas, 30 minūtes, bez saistībām

