Mappa di diagnosi dei clienti del ristorante

Duplica questo documento per un solo giorno e una sola fascia. Compila le parentesi quadre. Usa ND per dati non raccolti; usa 0 soltanto per un conteggio effettivamente nullo. Il modello non richiede nomi o recapiti.

1. Delimita il servizio

Campo	Il tuo locale	Esempio interamente simulato
Giorno e fascia	[Compila]	Martedì, pranzo
Pubblico raggiungibile e motivo	[Compila]	Persone dei due uffici vicini che cercano il pranzo
Capacità sostenibile in coperti	[Compila]	24 per servizio
Canale già gestito e responsabile	[Compila]	Sito; titolare
Periodo di riferimento	[Date]	Tre martedì senza festività
Domanda da chiarire	[Compila]	Si sa che apriamo a pranzo?

2. Registra i servizi di riferimento e della prova

Una richiesta riguarda una visita; messaggi ripetuti non sono nuove richieste. Attribuiscila alla data della visita prevista. Conta prenotazioni e persone in colonne diverse. Coperti prenotati arrivati più coperti senza prenotazione devono coincidere con il totale servito, salvo differenze da spiegare.

01

Data/fase	Riferimento 1, simulato
Richieste	2
Conferme	2
Persone previste	4
Coperti prenotati arrivati	4
Coperti senza prenotazione	8
Coperti totali	12
Esiti mancanti	0
Condizioni esterne	Nessuna anomalia annotata

02

Data/fase	Riferimento 2, simulato
Richieste	3
Conferme	3
Persone previste	6
Coperti prenotati arrivati	6
Coperti senza prenotazione	8
Coperti totali	14
Esiti mancanti	0
Condizioni esterne	Nessuna anomalia annotata

03

Data/fase	Riferimento 3, simulato
Richieste	2
Conferme	2
Persone previste	5
Coperti prenotati arrivati	5
Coperti senza prenotazione	8
Coperti totali	13
Esiti mancanti	0
Condizioni esterne	Nessuna anomalia annotata

04

Data/fase	[Data riferimento]
Richieste	[n]
Conferme	[n]
Persone previste	[n]
Coperti prenotati arrivati	[n]
Coperti senza prenotazione	[n]
Coperti totali	[n]
Esiti mancanti	[n]
Condizioni esterne	[Note]

05

Data/fase	[Data prova 1]
Richieste	[n]
Conferme	[n]
Persone previste	[n]
Coperti prenotati arrivati	[n]
Coperti senza prenotazione	[n]
Coperti totali	[n]
Esiti mancanti	[n]
Condizioni esterne	[Note]

06

Data/fase	[Data prova 2]
Richieste	[n]
Conferme	[n]
Persone previste	[n]
Coperti prenotati arrivati	[n]
Coperti senza prenotazione	[n]
Coperti totali	[n]
Esiti mancanti	[n]
Condizioni esterne	[Note]

Media coperti = somma dei coperti dei servizi completi / numero di quei servizi. Esempio: (12 + 14 + 13) / 3 = 13. Non includere una riga ND come zero. Elenca eventuali servizi esclusi e il motivo prima di interpretare il confronto.

Rapporto conferme/richieste = conferme / richieste × 100. Esempio autonomo simulato: 8 / 20 × 100 = 40%. Con richieste uguali a zero il rapporto è non calcolabile. Non usarlo per contare persone o prenotazioni arrivate.

3. Scegli il passaggio da migliorare

Campo	Compilazione
Passaggio debole	[Conoscenza proposta / decisione / risposta / conferma / visita / ritorno]
Evidenza osservata	[Dato e periodo; se è un'ipotesi, scrivilo]
Modifica unica	[Azione verificabile]
Pubblico e occasione	[Chi potrebbe venire e perché proprio in questa fascia]
Responsabile	[Ruolo o nome interno]
Data avvio e decisione	[Date reali]
Spesa massima in euro	[Importo, base IVA e voci incluse]
Tempo massimo	[Ore di titolare e collaboratori, anche se non pagate in più]
Segnale atteso	[Quale conteggio dovrebbe cambiare e quale livello rende utile un'altra prova per te]
Interruzione	[Costo superato / servizio rallentato / altra condizione concreta]

Esempio simulato: pubblicare sul sito giorni, orari e menù del pranzo; due martedì di prova; 30 euro massimi di spesa e un'ora del titolare annotata separatamente; registrare richieste sul pranzo e coperti; interrompere se mantenere le informazioni richiede tempo oltre quello assegnato. Nessun risultato della prova è presunto.

4. Registra ciò che sai del ritorno

Domanda facoltativa sempre uguale: [Scrivi]. Unità osservata: [Persona / gruppo]. Periodo: [Date]. Prime visite dichiarate: [n]. Visite successive dichiarate: [n]. Mancate risposte: [n]. Ritorni collegabili in modo attendibile: [n oppure ND]. Non sommare gruppi e persone. Un'intenzione di tornare non è una visita.

5. Decidi

Risultato nel passaggio scelto: [Dato]. Spesa effettiva: [Euro e voci]. Tempo: [Ore]. Condizioni diverse dal riferimento: [Note]. Clienti che dichiarano di avere spostato un’altra visita: [n oppure ND]. Decisione: [Ripetere / correggere / fermare]. Motivo: [Dato, costo e limite]. Prossima verifica: [Data e responsabile].