Scheda di osservazione del bar al mattino

Usa una scheda per fascia. Puoi stampare il documento. L'osservatore deve poter contare senza sottrarre attenzione al servizio. Le righe di esempio sono simulate. ND indica dato non rilevato; 0 è un conteggio realmente nullo.

1. Definizioni da fissare prima

Confine dei passaggi: [Per esempio tratto di marciapiede davanti alla vetrina]. Finestra oraria: [Inizio e fine]. Osservatore: [Nome]. Giorni comparabili scelti e motivo: [Compila]. Fattori esterni da annotare: [Scuole, uffici, trasporti, meteo, eventi pertinenti].

Passaggi: attraversamenti del confine, anche ripetuti; non persone uniche. Ingressi: clienti che entrano nella finestra; separare personale e consegne. Coda iniziale/finale: persone ancora da servire ai due estremi della finestra. Aggiunti alla coda: persone che si mettono in attesa durante la finestra. Abbandoni: persone osservate in attesa che escono prima del servizio. Ordini completati: ordini, non persone o scontrini. Lo stesso ordine può riguardare più persone o persone arrivate prima della finestra.

Se vuoi misurare il tempo di alcuni ordini, dichiara il campione e gli istanti: [Da ordine ricevuto a consegna, per esempio]. Non scambiare questo tempo con attesa totale del cliente. Evita il campionamento se interferisce con il lavoro.

2. Registro delle finestre

01

Data e fase	Primo martedì, simulato
Orario	7:45 a 8:15
Passaggi	90
Ingressi clienti	24
Coda iniziale	3
Aggiunti alla coda	ND
Abbandoni osservati	5
Coda finale	4
Ordini completati	ND
Prodotto esaurito e ora	ND
Condizioni e dati incompleti	Esempio di conteggi distinti

02

Data e fase	Secondo martedì, simulato
Orario	7:45 a 8:15
Passaggi	92
Ingressi clienti	25
Coda iniziale	2
Aggiunti alla coda	ND
Abbandoni osservati	2
Coda finale	3
Ordini completati	ND
Prodotto esaurito e ora	ND
Condizioni e dati incompleti	Indicazione di dove ordinare resa più chiara

03

Data e fase	[Riferimento 1]
Orario	[Fascia]
Passaggi	[n/ND]
Ingressi clienti	[n/ND]
Coda iniziale	[n/ND]
Aggiunti alla coda	[n/ND]
Abbandoni osservati	[n/ND]
Coda finale	[n/ND]
Ordini completati	[n/ND]
Prodotto esaurito e ora	[Prodotto/ND]
Condizioni e dati incompleti	[Note]

04

Data e fase	[Riferimento 2]
Orario	[Fascia]
Passaggi	[n/ND]
Ingressi clienti	[n/ND]
Coda iniziale	[n/ND]
Aggiunti alla coda	[n/ND]
Abbandoni osservati	[n/ND]
Coda finale	[n/ND]
Ordini completati	[n/ND]
Prodotto esaurito e ora	[Prodotto/ND]
Condizioni e dati incompleti	[Note]

05

Data e fase	[Prova 1]
Orario	[Fascia]
Passaggi	[n/ND]
Ingressi clienti	[n/ND]
Coda iniziale	[n/ND]
Aggiunti alla coda	[n/ND]
Abbandoni osservati	[n/ND]
Coda finale	[n/ND]
Ordini completati	[n/ND]
Prodotto esaurito e ora	[Prodotto/ND]
Condizioni e dati incompleti	[Note]

06

Data e fase	[Prova 2]
Orario	[Fascia]
Passaggi	[n/ND]
Ingressi clienti	[n/ND]
Coda iniziale	[n/ND]
Aggiunti alla coda	[n/ND]
Abbandoni osservati	[n/ND]
Coda finale	[n/ND]
Ordini completati	[n/ND]
Prodotto esaurito e ora	[Prodotto/ND]
Condizioni e dati incompleti	[Note]

Confronto dell'esempio: abbandoni seconda finestra − prima finestra = 2 − 5 = −3 persone osservate. Nessuna percentuale di conversione è calcolata: passaggi, ingressi e ordini possono riferirsi a persone diverse. Le differenze di condizioni e la brevità della prova impediscono di attribuire con certezza la differenza alla modifica.

Conteggi facoltativi per la stessa finestra, da duplicare per ogni data: data e orario [Compila]; scontrini [n/ND]; fonte del conteggio [Compila]; definizione di colazione scelta dal locale [Compila]; ordini che corrispondono alla definizione [n/ND]. Mantieni la definizione nei confronti e tieni questi conteggi separati da persone e ordini totali.

3. Una sola modifica

Problema osservato: [Passaggio / ingresso / attesa / disponibilità / ritorno non chiaro]. Dati che lo suggeriscono: [Date e conteggi]. Modifica reversibile: [Azione]. Offerta e personale che resteranno comparabili: [Descrizione]. Responsabile: [Nome]. Materiali: [Elenco]. Costo massimo: [Euro e voci]. Tempo assegnato: [Minuti]. Date di prova: [Date]. Condizione di stop: [Problema concreto o limite superato].

Esempio simulato: chiarire sul cartello già presente dove ordinare; concordare il percorso con banco e cassa; provare nella stessa mezz'ora del martedì; annotare abbandoni e nuovi intralci. Il costo e il limite di tempo reali vanno scritti prima della prova.

4. Abbinamento, soltanto se è la modifica scelta

Combinazione e quantità incluse: [Compila]. Prezzo pubblico e condizioni: [Compila]. Disponibilità massima: [n]. Costo calcolato con dati del locale: [Euro; voci; base IVA]. Passaggi di preparazione aggiunti: [Descrivi]. Richieste: [n/ND]. Vendite: [n/ND]. Sostituzioni di acquisti abituali dichiarate: [n/ND]. Problemi di servizio: [Note]. Non trattare il volume della combinazione come vendite aggiuntive senza confronto.

5. Prime visite e ritorno

Domanda facoltativa: [Frase sempre uguale]. Unità: [Persone / gruppi, scegliere una]. Prime visite dichiarate: [n]. Visite successive dichiarate: [n]. Risposte mancanti: [n]. Intenzioni di tornare: [n/ND, separato]. Ritorni effettivamente collegabili: [n/ND e metodo]. Nessun nome o recapito è richiesto in questa scheda.

6. Decisione dopo il confronto

Differenza osservata: [Conteggio e unità]. Condizioni diverse: [Note]. Dati mancanti: [Elenco]. Costo e tempo effettivi: [Valori]. Decisione: [Ripetere / correggere / fermare]. Motivo: [Dato e impatto sul lavoro]. Nuova finestra: [Data e fascia].