Piano contenuti e fasce di ritiro per pizzeria da asporto

Modello originale MamaFork. Una riga del piano collega un'occasione a un servizio effettivamente disponibile. Tutti i casi compilati qui sotto sono simulati. Duplica le tabelle vuote per il tuo locale.

Piano della proposta

Campo	Compilazione
Occasione e pubblico locale	
Zona da cui è pratico raggiungere il punto di ritiro	
Giorno e fascia proposta	
Prodotti, formati, prezzi e supplementi verificati	
Indirizzo effettivo di ritiro	
Canale presidiato per la richiesta	
Chi risponde e in quali orari	
Informazioni necessarie per confermare	
Capacità in pizze verificata dal responsabile	
Pizze già confermate per la fascia	
Capacità residua e ora dell'ultimo aggiornamento	
Chi aggiorna menù, profilo, post e cartello	
Messaggio quando la fascia è piena	
Alternativa realmente verificabile	

Campo	Compilazione
Data e responsabile del controllo finale da telefono	

Capacità residua = capacità stimata per quella fascia meno pizze già confermate. Se il risultato è negativo, segnala sovraccarico e rivedi il servizio. Se manca la capacità o è cambiato il contesto, non confermare sulla base del calcolo. La complessità delle pizze può richiedere una valutazione diversa del responsabile.

Messaggi da preparare

Passaggio	Informazioni da inserire	Testo del locale
Contenuto pubblico	Occasione, prodotti, fascia, ritiro in sede e modalità di richiesta	
Richiesta ricevuta	Riepilogo, verifica ancora in corso e attesa della conferma	
Conferma	Quantità, pizze, varianti accettate, totale, luogo e finestra concordata	
Fascia piena	Mancata disponibilità e alternativa concreta da verificare	
Ritardo	Nuova informazione attendibile e referente per concordare come procedere	

Registro delle richieste

Non inserire dati personali nel registro di analisi se basta un codice. Gli eventuali recapiti necessari al servizio restano nel percorso operativo previsto dal locale.

01

Codice	
Data	
Fonte del contatto se nota	
Fascia desiderata	
Pizze richieste	
Confermato sì/no/in attesa	
Fascia confermata	
Motivo mancata conferma	

02

Codice	
Data	
Fonte del contatto se nota	
Fascia desiderata	
Pizze richieste	
Confermato sì/no/in attesa	
Fascia confermata	
Motivo mancata conferma	

03

Codice	
Data	
Fonte del contatto se nota	
Fascia desiderata	
Pizze richieste	
Confermato sì/no/in attesa	
Fascia confermata	
Motivo mancata conferma	

01

Codice	
Esito ritiro	
Termine della finestra promessa	
Ora ordine pronto	
Ora arrivo cliente	
Puntualità del locale sì/no/non valutabile	
Nota sul ritardo	

02

Codice	
Esito ritiro	
Termine della finestra promessa	
Ora ordine pronto	
Ora arrivo cliente	
Puntualità del locale sì/no/non valutabile	
Nota sul ritardo	

03

Codice	
Esito ritiro	
Termine della finestra promessa	
Ora ordine pronto	
Ora arrivo cliente	
Puntualità del locale sì/no/non valutabile	
Nota sul ritardo	

Le due tabelle usano lo stesso codice richiesta. Puntualità del locale: ordine pronto entro il termine della finestra promessa. L'arrivo del cliente resta un dato distinto. Se manca un orario necessario, l'esito è “non valutabile”: conta separatamente queste righe e usa nel rapporto soltanto i ritiri valutabili. Con zero ritiri valutabili il rapporto è “non calcolabile”, non zero.

Ogni richiesta ha un codice. Una modifica dello stesso ordine aggiorna la riga, senza creare una nuova richiesta nel conteggio. Distingui annullamento dopo conferma da richiesta mai confermata. Fonte “non nota” è diversa da assenza di comunicazione vista dal cliente.

Esempio simulato di proposta

Occasione: cena anticipata per famiglie del quartiere. Giorno: giovedì. Fascia: 18:30 alle 19:00. Servizio: ritiro al banco, senza consegna in questa proposta. Richiesta al banco o al numero reale del locale nel contenuto che il gestore pubblicherà. Nel caso didattico non viene inventato un contatto.

Controllo del responsabile: capacità ipotetica di 24 pizze per la fascia, 18 già confermate, sei residue. Il limite riguarda pizze, non ordini; una richiesta da otto richiede una diversa fascia o una verifica prima della conferma.

Testo simulato di ricezione: “Abbiamo ricevuto la richiesta per due Margherite e una Marinara. Verifichiamo la fascia delle 19:00 e ti inviamo conferma con il totale. Attendi la conferma prima di partire.”

Conferma simulata: “Confermiamo due Margherite da 7 euro e una Marinara da 6 euro, senza varianti. Totale 20 euro. Ritiro al banco della pizzeria tra le 18:50 e le 19:00. Se devi cambiare la richiesta, contatta il banco prima di partire.” Prezzi inventati soltanto per mostrare la somma: 7 + 7 + 6 = 20 euro. Il messaggio del locale reale deve includere il proprio indirizzo e il proprio contatto quando non già chiari nel percorso.

Messaggio simulato di esaurimento: “La fascia delle 19:00 è completa. Possiamo verificare il ritiro alle 19:30; ti confermiamo la disponibilità prima di procedere.”

Esempio simulato di riscontro

Codice	Fonte dichiarata	Conferma	Esito	Ordine pronto entro il termine promesso
R01	Profilo social	Sì	Ritirato	Sì
R02	Passaggio	Sì	Ritirato	Sì
R03	Non nota	Sì	Ritirato	Sì
R04	Profilo social	Sì	Ritirato	Sì
R05	Menù conservato	Sì	Ritirato	Sì
R06	Non nota	Sì	Ritirato	Sì
R07	Passaparola	Sì	Ritirato	Sì
R08	Profilo social	Sì	Ritirato	No
R09	Non nota	Sì	Annullato dopo conferma	Non applicabile
R10	Profilo social	No	Fascia non disponibile	Non applicabile
R11	Passaparola	No	Alternativa oraria non adatta	Non applicabile
R12	Non nota	In attesa, poi chiusa senza conferma	Nessun ordine	Non applicabile

Controlli: 12 richieste; 9 confermate; 2 rifiutate per disponibilità; 1 senza conferma. Otto ritiri, un annullamento dopo conferma. Puntualità osservata = 7 ÷ 8 = 87,5%, su un campione simulato piccolo. Il denominatore è costituito dai ritiri, non dalle richieste. Nessuna vendita viene attribuita causalmente al singolo post.

Nel caso simulato tutti gli otto ritiri hanno orari registrati. Esempio del criterio: R07 ha termine promesso alle 19:30, ordine pronto alle 19:28 e cliente arrivato alle 19:35; il locale è puntuale. R08 ha termine promesso alle 20:00 e ordine pronto alle 20:10; il locale è in ritardo. Caso separato di dato mancante: se l'ora di R08 non fosse stata rilevata, avresti sette ritiri valutabili e uno escluso, da dichiarare accanto al risultato.

Decisione dopo il servizio

Domanda	Nota del locale
Quali fasce hanno rifiutato richieste?	
Quali promesse sono state difficili da mantenere?	
Quale informazione era poco chiara al cliente?	
Quale fascia o messaggio cambiare?	
Chi modifica e quando si ricontrolla?	