

Profilo | general manager

cosa fai da wagamama?

garantisci gli standard wagamama. sii attento ai dettagli e dedicato alla qualità. impegnati nella creazione di ristoranti eccezionali. sviluppa e ispira le persone che lavorano per te. mostra un orgoglio evidente per il tuo ristorante.

Sei interessato a candidarti per questa posizione? mandaci il tuo curriculum a info@wagamama.it

Area	Azioni	Come riconoscere un brillante general manager
Valori del brand	<ul style="list-style-type: none">- mostrare i valori di wagamama durante lo svolgimento delle proprie mansioni: onestà, brillantezza e diversità- agire come modello, rispettando i valori wagamama durante i rapporti con il team e i clienti nel ristorante- creare un ambiente lavorativo dove l'intero team è connesso ai valori di wagamama- essere consapevoli dell'importanza del proprio ruolo all'interno di wagamama- aiutare nel diventare un business migliore sfidando il team in modo costruttivo- nutrire lo spirito wagamama all'interno del ristorante	<ul style="list-style-type: none">- il ristorante sembra gestito senza sforzo, con clienti soddisfatti, qualità del cibo elevato, standard di igiene elevati e staff eccellente- l'intero team è coinvolto e motivato, sentendosi valorizzato- un impegno assoluto nel successo continuo di wagamama
Cibo eccezionale	<ul style="list-style-type: none">- essere appassionati al cibo e agli ingredienti di wagamama e essere capaci di fornire feedback costruttivi agli chef di cucina e ai manager di sezione riguardo alle opinioni dei clienti sulla qualità del cibo- sviluppare una conoscenza approfondita sulle metodologie di preparazione per ogni sezione della cucina e sulle specifiche di ogni piatto in modo da assicurare consistenza nella qualità di ogni piatto- affiancare il chef di cucina e prendere attivamente parte nella gestione quotidiana della cucina. essere visibile e presente in cucina. insegnare ed offrire feedback. mbwa e controlla la qualità di ogni piatto- sviluppare una buona palette e una buona confidenza nei modi di preparazione di ogni piatto per ogni sezione della cucina- supportare e potenziare il team in cucina e assicurare che siano valorizzati allo stesso modo dello staff di sala, dedicando tempo ai chef di cucina e ai loro team- parlare all'intero team del cibo, interessandosi alle loro opinioni e al come viene presentato ai clienti- essere appassionati per il cibo, per la scoperta di ristoranti nuovi e avere voglia di provare nuovi piatti e ingredienti	<ul style="list-style-type: none">- è a proprio agio sia in cucina che in sala- ha un registro di avvenuto superamento dei controlli clienti mistero, dcd, allerta cibo e eho audits- è produttivo nel progresso e allenamento del team in cucina- lavora insieme allo chef di cucina per condividere in modo equo le proprie conoscenze- incoraggia il team in cucina nel costante miglioramento e aggiornamento delle loro conoscenze sul cibo- si assicura che si risponda efficacemente alle richieste dei clienti- ama il nostro cibo

<p>Customer experience eccellente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - lavorare con i manager e i team per creare e mantenere il nostro ethos di 'combinare cibo fresco e nutritivo in maniera elegante ma semplice con un servizio amichevole e di supporto che ti offre un buon rapporto qualità prezzo" - incoraggiare e motivare il team nel creare un ambiente dove i clienti si sentano i benvenuti, importanti e in cui la loro visita al ristorante è un piacere - insegnare allo staff di sala e motivarlo nel capire i bisogni dei propri clienti e modificare il proprio servizio a seconda della necessità ma mantenendo sempre la propria personalità - gestire in maniera efficace le richieste/ lamentele dei clienti in modo amichevole, utile e sfruttare come opportunità per migliorare il modo di operare - mantenere la calma durante i turni affollati e assicurarsi che i membri del team rimangano concentrati durante il turno - mantenere una presenza ovvia, sia per il team sia per i clienti - osservare costantemente i membri del team/ ristorante per anticipare problemi, prendendo le azioni necessarie prima che questi sorgano - sviluppare una conoscenza della comunità locale e assicurarsi che siano comunicate all'intero team - assicurare un servizio eccellente da parte del proprio team che risulta in un efficiente upselling, aumento della spesa media per persona e aumento percentuale della mancia 	<ul style="list-style-type: none"> - capisce gli elementi che creano un customer service eccellente e sa come si declina da wagamama, trasferendo questa conoscenza al team - ha un'attitudine del 'nulla è ingestibile' per quanto riguarda il customer service e lo trasferisce al team - mantiene un registro dei superamenti dei controlli clienti mistero e un voto gwr elevato da tutte le visite - è consapevole dei competitor locali e lavora con il team per essere il miglior ristorante nell'area
---------------------------------------	---	---

<p>Persone e team brillanti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - realizzare un efficace management e coaching, sviluppare una cultura di sviluppo e crescita degli individui di talento nel team - incoraggiare una comunicazione aperta e onesta tra i manager ed ascoltare i feedback dei manager sulla performance, facendo gli aggiustamenti necessari - sviluppare un piano di successione chiaramente definito per i ristoranti - agire come modello per l'intero team nel ristorante, ispirandoli nel raggiungimento del loro potenziale - assumere accuratamente nuovi membri e prendersi la responsabilità dello staff turnover dell'intero team - assicurarsi che ogni team abbia un piano chiaro di training e che sia implementato secondo gli standard wagamama - essere sempre disponibile per il team - delegare efficacemente le responsabilità ai junior manager per assicurarsi che anche in sua assenza il ristorante venga gestito con successo - insegnare e sviluppare costantemente i junior manager per assicurarsi che wagamama abbia un flusso di talenti da supportare nella crescita e assicurare che condividano il loro talento - assicurare che l'ambiente lavorativo positivo sia mantenuto nel ristorante per l'intero team 	<ul style="list-style-type: none"> - controllare il numero di promozioni interne e gli impiegati che sono cresciuti verso i ruoli di management - non solo limitati al foh - minimizzare i livelli di staff turnover - prevedere accuratamente il bisogno in termini di personale, in modo che lo staff riceva le ore sufficienti e che sia capace di lavorare in maniera consistente - realizzare un piano di sviluppo personale aggiornato per ogni persona del team - prendere decisioni brillanti di assunzione e dare a tutti i nuovi assunti l'impressione che il loro contributo è valorizzato - aggiustare il proprio stile di gestione considerando e riconoscendo le diverse culture/ background culturali del team
<p>Risultati consegnati</p>	<ul style="list-style-type: none"> - assicurare che tutti gli standard operativi core di wagamama sulla qualità del cibo, dell'igiene, sicurezza del cibo, sicurezza del lavoro siano mantenuti e consegnati - assicurare che le nuove iniziative dell'azienda siano efficacemente comunicati e implementati nel ristorante - costruire una relazione con il support office per assicurare che ricevano il miglior supporto possibile per raggiungere gli obiettivi del ristorante - coinvolgere il proprio team e consegnare il piano dell'azienda senza errori e in modo consistente - pensare non solo in termini di successo del singolo ristorante ma anche del successo generale dell'intero business - eccellere nel fissare priorità e chiarezza nel definire dove può avere il maggior impatto - mantenere un buon rapporto con l'ufficio, che rappresenta le risorse da valorizzare per gestire meglio il business - essere competitivo e inquisitivo 	<ul style="list-style-type: none"> - essere capace di gestire efficacemente p+l - essere responsabile nella gestione dei risultati dei ristoranti - avere la capacità di sfidare il manager della zona in modo efficace - ambire naturalmente a sviluppare la propria carriera da wagamama

Sei interessato a candidarti per questa posizione? mandaci il tuo curriculum a info@wagamama.it