



Открыть доставку и не облажаться

- Сколько это будет стоить?
- Какое оборудование нужно?
- «Подводные камни» и реклама
- Санитарные правила
- Регистрация бизнеса

Практический гайд



16+

Илья Польских

**Открыть доставку
и не облажаться**

«ЛитРес: Самиздат»

2019

Польских И.

Открыть доставку и не облажаться / И. Польских — «ЛитРес: Самиздат», 2019

Это — практический гайд. Другими словами, это не та чисто теоретическая база, которую вы сможете найти в других книгах или в Интернете, где описывается стандартная процедура открытия заведения общественного питания или доставки. Здесь описаны конкретные шаги, которые автор предпринимал, когда открывал свою первую доставку. Уверен, вам будет гораздо интереснее окунуться в реальный мир организации бизнеса, а не читать описание бизнес-плана в его идеализированном виде.

Содержание

О чем этот гайд?	5
Введение	7
Коротко о моем опыте	8
Помещение	14
Конец ознакомительного фрагмента.	16

О чем этот гайд?

Вначале хочется сказать несколько слов о том, чем отличается этот гайд от других изданий, и какую информацию вы можете из него почерпнуть.

Начнем с того, что это – практический гайд. Другими словами, это не та чисто теоретическая база, которую вы можете найти в других книгах или в Интернете, где описывается стандартная процедура открытия заведения общественного питания или доставки. Здесь описаны конкретные шаги, которые я предпринимал, когда открывал свою первую доставку. Уверен, вам будет гораздо интереснее окунуться в реальный мир организации бизнеса, а не читать описание бизнес-плана в его идеализированном виде.

Итак, в этой книге вы найдете:

Правила выбора помещения. Здесь собраны рекомендации по выбору идеального помещения для бизнеса в сфере общепита: где может располагаться кухня, что обязательно должно присутствовать в помещении, насколько большим оно должно быть, а также много других полезных советов.

Секреты покупки оборудования. В книге приводится пример закупки оборудования для доставки пиццы. Некоторые рекомендации подойдут также для суши-баров и бургерных. О некоторых необходимых предметах вы даже не думали!

Найм и работа с персоналом. В этом разделе даны советы по найму персонала: где искать, сколько времени это может занять, а главное – сколько платить каждому из работников. Все советы даны с учетом текущих зарплат в сфере общепита и цен на доставку готовых блюд.

Санитарные нормы для кухни. Глава о санитарных нормах заведения – одна из самых главных в книге. В ней вы узнаете о требованиях к помещению, оборудованию и инвентарю, а также получите советы по уборке помещения в соответствии с требованиями проверяющих органов.

Полные статьи расходов. После прочтения гайда вы сможете сформировать детальный список расходов на запуск доставки еды или полноценного заведения общепита. Различные бизнес-планы в Интернете представляют собой лишь красочные обзоры без учета непредвиденных дополнительных трат.

Время для запуска. Часто молодые предприниматели неправильно рассчитывают время запуска своего бизнеса и теряют деньги, которые могли потратить на развитие дела. В этой главе вы узнаете, какое количество времени требуется для организации бизнеса, чтобы уложиться в назначенные сроки.

Реклама и продвижение. Одна из самых сложных тем для недавно открывшегося бизнеса. Вы узнаете о многих популярных и эффективных каналах привлечения клиентов, а также о том, на чем стоит делать акцент в первое время, а что, в вашем случае, может не сработать.

Выбор правовой формы. Что лучше выбрать – ИП или ООО? В этой главе – всё о регистрации бизнеса и стоимости этих услуг.

Помимо различных деталей и нюансов, которые начинающие предприниматели обнаруживают, едва начав свое дело, я делюсь историями из личной практики, которые помогут вам составить более полную картину. В конце книги также приведены графики и таблицы, которые помогут составить полное представление о положении дел в заведении, а также список того, без чего нельзя работать в принципе (например, журналы для проверок санитарными инспекциями и т.д.)

Все практические советы уже не раз доказывали свою эффективность и были использованы во многих заведениях, открытых благодаря этому гайду.

Введение

Я открыл свою первую доставку пиццы в сентябре 2018 года. Начиная готовиться к запуску заведения и подготавливая все необходимые документы, я постоянно искал способы, чтобы немного сэкономить и уложиться в небольшой бюджет, которым располагал на тот момент. Мне хотелось создать крутую доставку, предусмотреть все мелочи и быть готовым к любым непредвиденным ситуациям. И сейчас, оглядываясь назад, я понимаю, что совершил множество ошибок и трат, которых мог бы избежать, если бы имел четкое представление, с чем именно я имею дело.

Прошло уже более полугода, как я управляю пиццерией. И уже сейчас, через, казалось бы, совсем незначительный промежуток времени, собираюсь открывать третью точку доставки. В этом гайде по запуску пиццерии я постараюсь рассказать вам о всех этапах моего бизнес-пути, поделиться лайфхаками, уберечь от возможных ошибок, а также сэкономить как можно больше денег на оборудовании, помещении и ведении дел.

Кому-то может показаться, что экономия в одну-две сотни рублей, о которой я буду говорить в одной из глав книги, – это не что иное как скупость. Однако я со стопроцентной уверенностью могу вам сказать, что на самых первых этапах запуска доставки лучше вкладывать каждую копейку в рекламу.

Эту мини-книгу я разделил на 14 глав. В каждой из них я стараюсь как можно подробнее описать все проблемы и нюансы, с которыми вы можете столкнуться на этапе подготовки к открытию и в первое время работы заведения.

В книге вы сможете найти ответы на 90% своих вопросов, однако на остальные 10% вам придется искать ответ самим. Это произойдет не потому, что я решил не выдавать всех своих секретов, а потому, что каждое заведение уникально, как и каждая история запуска бизнес-проекта.

Не стесняйтесь задавать вопросы на популярных площадках в Сети, а также людям, связанным с бизнес-сферой. В конце концов, я тоже так поступал и получил немало дельных советов.

Хочется отметить, что данный гайд может быть полезен и в том случае, если вы решили открывать любую другую доставку еды – суши, бургеров, шаурмы или лапши. По сути, все доставки еды отличаются только предлагаемыми блюдами и наборами продуктов, а такие базовые моменты, как помещение и санитарные требования, выбор правовой формы и управление делами во многом схожи во всех заведениях.

Итак, эта книга – практический гайд, а не общая теория открытия доставки.

Коротко о моем опыте

В начале описания всех этапов и действий я хотел бы поделиться своей историей, которая, возможно, мотивирует вас сделать первый шаг к своей мечте.

Около года назад я переехал, наконец, в свою квартиру на окраине города в только что построенные высотки. Район можно назвать спальным, если бы не сады (СНТ и ТСЖ), которыми окружен новый ЖК, и частные дома. Дорога до центра города занимает примерно 30-40 минут на машине (если ехать без пробок).

Несмотря на то, что мой район довольно большой, здесь остро стоит проблема доставки фастфуда – пиццы, суши, бургеров и т.д. Крупные городские игроки еще не возят сюда еду, точнее, район их доставки доходит лишь до начала садов. Доставка в более мелких службах занимает довольно много времени (более 90 минут) и отличается низким уровнем обслуживания. Сразу скажу, что я лично заказывал доставку у многих из них и самый быстрый курьер приехал через 90 минут с холодной пиццей.

Проведя опрос в группе своего ЖК, я понял, что такая проблема волнует 90% соседей. После этого появилась идея открыть собственную доставку пиццы.

Забегая вперед, хочу сказать, что не следует слепо верить опросам соседей и спешить открывать бизнес. То, что они хотят заказать себе домой пиццу, еще не означает, что они будут это делать. В первый месяц соседи активно делали заказы, но позже кто-то перешел на суши, кто-то на бургеры, а кто-то просто перестал заказывать. В итоге мне пришлось расширять район доставки, чтобы выйти в плюс.

Для тех, кто сомневается в своих силах и смене поля деятельности отведу – сам я работал дизайнером сайтов, поэтому сфера доставки была для меня абсолютно новой и неизвестной. Как и большинство людей, я полез в гугл искать любую информацию по этому вопросу. К счастью, этот бизнес – не инновационная деятельность, подходящая только для Сколково, а крайне популярное занятие, поэтому кейсов, бизнес-планов, франшиз очень и очень много.

Признаться честно, я боялся... Боялся, что пиццерия просто «не пойдет».

Мне было не страшно тратить деньги на хорошее оборудование, нанимать поваров с опытом работы и требовать от них соблюдения правил заведения и качества приготовления пиццы. Мне не страшно было попросить совета или помощи у заведений-партнеров и конкурентов. Я просто боялся, что не смогу покрыть расходы на содержание кухни и доставки.

По предварительным подсчетам, мне нужно было продавать около 1000 пицц в месяц по средней цене 500 рублей, чтобы работать «в плюс». И это учитывая то, что сама доставка будет работать не во всем городе, а на его небольшой территории, на окраине, где не работают другие популярные сервисы.

Я прекрасно понимал, что в моем случае нужно не столько привлекать новых клиентов, сколько работать с текущими, подталкивая их к повторной покупке. Здесь нет офисных зданий, куда могут идти заказы на пятничные вечеринки или корпоративы; здесь также нет и другой

особой инфраструктуры вроде тренажерных залов, бассейнов, салонов красоты или чего-то в этом роде. Учебных заведений тоже нет. Исключение составляют пара супермаркетов, которые, по сути, и являются центром притяжения жителей района.

Клевый райончик, да? И тут я открыл доставку.

Первые две недели работы я потратил на формирование собственного понимания того, каким образом должны быть отточены процессы в пиццерии: как принимать заказы, что именно отвечать на вопросы клиентов, как собирать продукты для пиццы, как делать тесто и его раскатывать. Впоследствии возникает еще уйма вопросов и проблем, которые вы начинаете осознавать, только когда процесс уже запущен.

Я часами сидел в Интернете, выискивая идеальный рецепт теста, затем делал различные замесы практически на всех видах муки, которую мог найти в городе.

Отправляя пиццу в печь, я судорожно сжимал секундомер и постоянно заглядывал в окошко печи, чтобы узнать степень готовности. В те пару дней было испорчено около 15 пицц, прежде чем были найдены оптимальная температура и время запекания.

Когда стал более-менее уверенным в работе, я пригласил друзей оценить мои старания и устроил небольшую презентацию пиццерии. Я рассказал им, как идет работа на кухне, когда поступает заказ, и предложил самим почувствовать себя в роли пиццайоло. В итоге мы провели прекрасный вечер накануне запуска доставки первым клиентам.

И вот наконец настал тот час, когда я объявил об открытии в группе в социальной сети и общем чате жильцов ЖК. Как сейчас помню: это была среда, 2 часа дня. Выбирая середину недели, я рассчитывал, что в первый день будет мало заказов, поэтому успею обслужить всех вовремя. Как же я ошибался...

В первый же час поступило около шести заказов. Потом еще три. Чуть позже – еще четыре. А потом еще три. И в каждом из них было по несколько пицц! Начался настоящий аншлаг. Все валилось из рук, раскатка теста была долгой, некоторые пиццы горели, приходилось готовить новые. Тогда я принял решение остановить прием заказов всего через несколько часов после старта.

Ситуация осложнилась, когда курьер, отработав всего два часа, сказал, что ему нужно срочно уйти «по семейным обстоятельствам». И все! Я остался один с кучей неприготовленных заказов, которые, к тому же, некому было отвозить.

В тот момент начали поступать звонки от клиентов, которые уже ждали свой заказ более полутора часов. Конечно, они были недовольны, но входили в положение «первого дня» и смиренно ждали доставки.

Неожиданная помощь в тот момент пришла от моей девушки, которая после работы предложила отвезти оставшиеся заказы клиентам. Я очень благодарен ей: если бы не она, не знаю, как бы смог выйти из этой ситуации.

Последний заказ мы отвезли около семи часов вечера клиенту, который ждал свою пиццу уже более трех часов к тому времени.

Этот рабочий день стал настоящим боевым крещением для меня как пиццайоло и новопеченного владельца доставки пиццы. Всего за пару часов работы на кухне и на приеме заказов я понял, как должна работать доставка, чтобы не было подобных ситуаций и все работало, как часы.

Со временем ситуация выправилась: заказы быстро выполнялись и доставлялись, а клиенты были довольны.

Этой небольшой историей я хотел сказать вам, что не стоит отчаиваться, если поначалу что-то будет идти не так, как вы задумывали. Будут и «пустые дни в минус», и ажиотаж. Постарайтесь сохранять спокойствие в любой ситуации и корректировать работу так, чтобы все успевать.

Временные рамки

Прежде всего, я хотел бы рассказать о сроках открытия пиццерии, а именно – сколько ушло времени на те или иные процессы, и как бы я поступил, если бы знал обо всех тонкостях дела заранее.

Меня с самого начала пугала мысль, что, как только я найду помещение и подпишу договор аренды, часы моего дела уже начнут тикать. А учитывая то, что я, помимо прочего, планировал брать кредит на покупку необходимого оборудования, негативные мысли сгущались еще сильнее.

Первый платеж по кредиту многие банки требуют производить уже ровно через месяц, поэтому откладывать зарабатывание денег – непозволительная роскошь. В этот месяц нужно, по идее, подписать договор аренды, завезти оборудование и продукты, сделать рекламу и баннеры, набрать персонал, а также провести настройку бизнес-процессов и тестовые дни.

Итак, мы задумали открывать доставку пиццы. С чего же начать, чтобы уложиться в срок?

Закупка мелкого оборудования. Если вы можете позволить себе купить мелкое оборудование и инвентарь без кредита, выделив на это около 20 000 рублей, и собираетесь заказывать все на Али, то начинать нужно за 1,5 месяца. Мелкие пакеты с ножами и докерами я получил только через 2 месяца после заказа.

Если же вы знаете, где все это можно купить в вашем городе, то отложите покупку за неделю до подписания аренды, чтобы было время неспешно приобрести все, что требуется.

Если же вы берете кредит и хотите с его помощью купить мелкое оборудование, то лучше заказать его по чуть более высокой цене в российских магазинах, а что-то (например, ножи) взять из дома и промаркировать. При таком раскладе времени на доставку из местных компаний уйдет меньше – одна-две недели.

Покупка тары и коробок. Если есть производитель тары в вашем городе, то лучше начать работать с ним, пока не выйдете на оборот, который позволит заказывать большие объемы у федеральных поставщиков. Закупите 50-100 штук необходимой тары и работайте с ней. Этим

можно заниматься тогда, когда у вас уже будет помещение. На заказ обычно уходит один день, а на следующий уже можно забрать его со склада.

Доставка транспортными компаниями. ТК доставляют заказы в крупные города достаточно быстро: 1-3 дня – и товар у вас. Однако выделите еще пару дней на то, чтобы, скажем, менеджер, который продает вам коробки, создал заявку в ТК и отвез им груз (если ТК сами не забирают у них со склада). В итоге на такую доставку лучше закладывать около недели.

Покупка крупного оборудования. Если вы нашли нужное оборудование у себя в городе, то это просто и быстро. Если же решили заказать из другого города, то закладывайте 4-5 дней на переговоры с менеджером, оформление в ТК и доставку.

Кредит. За кредитом нужно будет побегать, особенно если вы не можете подтвердить свой доход. Но есть пара способов все решить, если проблема все-таки возникнет. Некоторые крупные компании-магазины могут предложить оформить кредит на покупку оборудования в банке-партнере. Например, компании, где я заказывал печь для пиццы, предложили мне оформить кредит в одном банке по ставке 16%, что было достаточно хорошим предложением (и это без предъявления справок о доходах!). Также другой банк мог открыть кредит наличными без справок (я мог взять до 60 000 рублей под 22%). Плохая, но все же опция.

В общем, на оформление кредита на оборудование у меня ушло 1,5 недели: заявка и ее обработка в магазине, отправка в банк, рассмотрение, приглашение на встречу со специалистом, подписание договора и его одобрение, отправка обратно в магазин и, наконец, оформление доставки оборудования.

Заказ / аренда онлайн-кассы и двух терминалов оплаты в третьем банке занял у меня две недели.

Аренда помещения. Подходящее помещение я нашел на всем известной доске объявлений. Приезжал пару раз посмотреть, не стеснялся задавать вопросы перед подписанием договора, а еще просил арендные каникулы.

На поиск помещения я потратил две недели, еще неделю – на переговоры. Мне предоставили 14 дней арендных каникул. Знаю, что мало, но тогда мне казалось, что этого достаточно, так как особого ремонта не требовалось.

А вообще – просите месяц.

Заезд в помещение, уборка и расстановка оборудования заняли 4 дня.

Тестовый запуск – пара дней; начало приготовления тестовых пицц – еще неделя по паре часов в день.

Всё это, конечно, звучит оптимистично, однако я опоздал с открытием на три недели (и это без учета арендных каникул). Сначала ждал сетки для пиццы с китайского маркетплейса, потом упаковку и термосумки, еще немного времени занял процесс раздачи флаеров.

В общем, я невероятно напортил со сроками. И вот как бы я поступил сейчас.

Условия: минимальная сумма стартового капитала в 20 000 рублей, нет справок о доходах, город-миллионник.

За месяц до старта (до аренды):

- Подготовка печатных материалов для флаеров, баннеров и визиток;
- Поиск помещения;
- Поиск оборудования;
- Поиск поставщиков на продукты и тару;
- Заказ мини-сайта;
- Узнать, в каких магазинах города продаются аналоги необходимых предметов;
- Узнать, где и как брать кредиты;
- Узнать, где печатать флаеры и баннеры.

** Под поиском я подразумеваю то, что вы должны будете не только найти все вышеперечисленное, но и сравнить цены, узнать условия и решить, с кем начать работать.*

За две недели до старта (до аренды):

- Начать рекламную кампанию: раздавать тестовые флаеры, создать группы в соцсетях;
- Заказать первую партию мелкого инвентаря и оборудования. Собрать дома все, чтобы не бегать потом по городу;
- Купить отдельный номер телефона для приема заказов.

За неделю до старта (до аренды):

- Заказать крупное оборудование и взять для его покупки кредит;
- Заказать или купить в своем городе тару;
- Разместить вакансии для поиска сотрудников;
- Если нужно, взять второй кредит и заказать доставку оборудования;
- Заказать печатную продукцию, таблички на дверь и баннеры;
- Решить все мелкие вопросы с арендодателем;
- Забронировать онлайн-кассу и терминалы.

Месяц старта аренды (первые две недели):

- Получить и расставить все оборудование;
- Убрать помещение и подготовить все к работе;
- Повесить баннеры, раздать флаеры, развесить объявления на досках в домах;
- Провести собеседования и найти сотрудников; рассказать им об условиях и обозначить дату выхода на работу;
- Купить продукты для первых пицц;
- Протестировать работу доставки и измерить время приготовления блюд (в зависимости от печи и начинки готовая пицца должна быть в коробке не более чем через 12 минут с момента приема заказа);
- Зарегистрироваться в агрегаторах доставки;
- Получить кассу и терминалы.

Если нужен ремонт помещения, то лучше прибавить к арендным каникулам еще две недели!

Ремонт помещения не запрещает вам получать оборудование и хранить его там. Главное – не распаковывать, чтобы не запачкать.

Месяц старта (вторые две недели):

- Боевой режим работы, налаживание процессов;
- Запуск сайта;
- Со второго кредита можно оставить небольшую сумму, чтобы оплатить первый месяц за кредита (для любопытных: у меня за два кредита выходит 7500 рублей в месяц, сумма – 120 000 рублей на 2 года);

Вот, в принципе, и все. Исходя из этих основных этапов, можно примерно рассчитать сроки запуска проекта: открыться за два месяца вполне реально.

Высший пилотаж – если вы сможете в последние две недели арендных каникул заработать сумму, покрывающую стоимость аренды помещения, что вполне ожидаемо, учитывая интерес публики к только что открывшимся заведениям. В этом случае сумма, которую вы планировали потратить на первый месяц аренды, пойдет в зарплатный фонд или будет отложена по последующие месяцы.

Помещение

Теперь постараемся разобраться в правильном помещении для кухни и пиццерии. В первую очередь, я бы рекомендовал вам ознакомиться с основным документом, которым руководствуются все городские службы при проверке мест общественного питания, а именно – СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

Внимательно ознакомьтесь с основной информацией документа, чтобы правильно выбрать помещение. Ниже я приведу лишь некоторые пункты, на которые обратил особое внимание.

Пунктом 2.2 данного документа установлено, что организации общественного питания могут размещаться:

- в отдельно стоящем здании;
- в зданиях, пристроенных, встроенно-пристроенных к жилым и общественным зданиям;
- в нежилых этажах жилых зданий;
- на территории промышленных и иных объектов для обслуживания работающего персонала.

При размещении организаций общественного питания в жилых зданиях:

- не должны ухудшаться условия проживания и отдыха людей;
- необходимо соблюдать гигиенические нормативы уровней шума, инфразвука, вибрации, электромагнитных полей в помещениях жилых зданий и на территории жилой застройки, а также предельно допустимые концентрации и ориентировочные безопасные уровни воздействия загрязняющих веществ в атмосферном воздухе населенных мест;
- не рекомендуется размещать в подвальных и полуподвальных помещениях производственные цеха;
- входы должны быть изолированы от жилой части здания;
- недопустимо принимать продовольственное сырье и пищевые продукты со стороны двора жилого дома, где расположены окна и входы в квартиры. Загрузка должна производиться с торца жилого здания, не имеющего окон, из подземных туннелей со стороны дорог при наличии специальных загрузочных магистралей. Часто нарушение последнего требования является предметом судебного разбирательства;
- площадка мусоросборника должна располагаться на расстоянии не менее 25 м от жилых домов, площадок для игр и отдыха (п. 2.6 СП 2.3.6.1079-01). Нарушение этой нормы также не останется без внимания контролирующего органа;

- площадки для временной парковки транспорта персонала и посетителей должны размещаться только со стороны проезжей части автодорог, во дворах жилых домов их размещение запрещено (п. 2.7 СП 2.3.6.1079-01).

- сети бытовой и производственной канализации организации общественного питания не должны объединяться с хозяйственно-фекальной канализацией жилого дома, а стояки бытовой канализации из верхних этажей жилого дома допускается прокладывать только в технологических каналах (горизонтальных, вертикальных) (п. 3.10, 3.11 СП 2.3.6.1079-01).

- работа систем местной вытяжной вентиляции не должна влиять на ухудшение условий проживания и пребывания людей в жилых домах, помещениях и зданиях иного назначения (п. 4.6 СП 2.3.6.1079-01). Вентиляция организаций общественного питания, расположенных в зданиях иного назначения, оборудуется отдельно от вентиляции этих зданий, а шахта вентиляции должна выступать над коньком крыши или поверхностью плоской кровли на высоту не менее 1 м. Нарушение данного положения также часто является предметом спора.

Возможно ли круглосуточное функционирование организации общепита, размещенной в жилом доме?

СП 2.3.6.1079-01 прямого запрета работать ночью не содержат, хотя можно сказать, что это приводит к ухудшению условий проживания и отдыха людей. Такой запрет имеется в п. 4.10 СП 54.13330.2011 «Здания жилые многоквартирные. Актуализированная редакция СНиП 31-01-2003», которым установлено, что в подвальном, цокольном, первом и втором этажах жилого здания (в крупных и крупнейших городах в третьем этаже) допускается размещение встроенных и встроенно-пристроенных помещений общественного назначения, за исключением объектов, оказывающих вредное воздействие на человека.

При этом не допускается размещать:

- все предприятия, а также магазины с режимом функционирования после 23 часов (время ограничения функционирования может уточняться местными органами самоуправления);
- предприятия питания и досуга с числом мест более 50, общей площадью более 250 м²; все – предприятия, функционирующие с музыкальным сопровождением, в т. ч. дискотеки, танцевальные студии, театры, а также казино и т. д.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.