



KẾ HOẠCH KINH DOANH NHÀ HÀNG XXXXX XIXT

KHVG
CONSULTING

Đơn vị tư vấn: Kế Hoạch Việt Group

Website: <http://kehoachviet.com>

NỘI DUNG

I. GIỚI THIỆU	02
II. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH	04
III. TỔNG QUAN NHÀ HÀNG	14
VI. THỰC ĐƠN	22
V. KẾ HOẠCH MARKETING	26
VI. KẾ HOẠCH BÁN HÀNG	32
VII. KẾ HOẠCH NHÂN SỰ	35
VIII. QUẢN TRỊ RỦI RO	40
IX. KẾ HOẠCH TÀI CHÍNH	43

I. GIỚI THIỆU

1. Singapore

Singapore là quốc gia có nền kinh tế phát triển cao mặc dù diện tích khá nhỏ trong khu vực Đông Nam Á (716,1 km²). Singapore là trung tâm thương mại lớn của thế giới, với vị thế trung tâm tài chính lớn thứ tư và một trong năm cảng bận rộn nhất thế giới.

Tuy hạn chế về mặt tài nguyên thiên nhiên và danh lam thắng cảnh nhưng Singapore lại là điểm thu hút du khách với nhiều địa điểm du lịch hấp dẫn như: phố người Hoa Xxixxtwx; vườn thú Singapore; vườn thực vật Singapore; thủy cung nước ngọt lớn nhất thế giới River Safari; Marina Bay Sands được thiết kế như một du thuyền nằm trên ba tòa nhà chọc trời; khu Tiểu Ấn; trung tâm ẩm thực Maxwell Road Hawker...

Với di sản đa văn hóa phong phú, Singapore là điểm hội tụ của nhiều hương vị ẩm thực trên thế giới. Chúng ta có thể nhận ra nét đa dạng của văn hóa Singapore thể hiện trong vô số các món ăn mang phong vị dân tộc từ Trung Hoa, Mã Lai, đến Ấn Độ, Peranakan và rất nhiều nơi khác.

2. Nhà hàng Yxmy Xixt và Xxx

Tạo nên sự phong phú và đa dạng về ẩm thực của Singapore cũng phải kể đến những nhà hàng Việt Nam như Yxmy Xixt Restaurant và Xxx Restaurant&Wine Bar.

Yxmy Xixt Restaurant mở tại Số xx Đường Xmitx, Xxixxtwx vào năm 2007 là nơi phục vụ các món ăn truyền thống Việt Nam với mức giá hợp lý.

Xxx Restaurant&Wine Bar mở tại đường Geylang vào năm 2014, ý tưởng chính của nhà hàng là tạo ra một nhà hàng Việt hiện đại phục vụ các món ăn Việt và rượu vang Pháp.

Hai nhà hàng Yxmy Xixt và Xxx đã góp phần mang ẩm thực Việt Nam đến với người dân Singapore cũng như du khách từ khắp nơi trên thế giới với những món ăn truyền thống đặc trưng của Việt Nam như: phở, bánh cuốn, gỏi, bún thịt nướng, bánh xèo...

3. Ý tưởng thành lập nhà hàng Xxxxx Xixt

Cùng với sự thành công của hai nhà hàng Yxmy Xixt và Xxx, chúng tôi tin tưởng rằng ẩm thực Việt Nam có sức hút rất lớn đối với thực khách Singapore và du khách từ khắp nơi trên thế giới. Vì thế, chúng tôi luôn ấp ủ việc thành lập một nhà hàng Việt Nam với qui mô và tầm vóc lớn hơn để giới thiệu rộng rãi hơn nữa văn hóa ẩm thực Việt Nam đến với thực khách bốn phương.

- Tên doanh nghiệp : **Nhà Hàng Xxxxx Xixt**

- Loại hình doanh nghiệp : Công ty TNHH
- Chủ sở hữu : Xxx
- Vốn điều lệ : 600,000 SGD
- Ngày thành lập : 09/08/2015
- Chuyên : phục vụ các món ăn đặc sản Việt Nam từ cả ba miền.
- **Mô hình kinh doanh : mô hình chợ quê thuần Việt được sắp đặt ngăn nắp, không gian bài trí thoáng mát, thoải mái, các món ăn và qui trình chế biến được trình bày trực tiếp trước mắt thực khách.**
- **Đây là một Nhà Hàng chuyên kinh doanh các món ăn Việt Nam theo mô hình chợ quê đầu tiên tại Singapore. Bên cạnh việc tạo ra không gian mới lạ, thoải mái với thực khách bốn phương, mô hình nhà hàng Xxxxx Xixt còn mang đến nhiều cảm xúc đặc biệt, hương vị quê hương ngọt ngào với người Việt Nam xa xứ ngay khi bước chân vào đây.**
- Tình hình tài chính : Nhà Hàng gồm có 5 thành viên góp vốn. Dự kiến vốn đầu tư ban đầu là 600,000 SGD, Ông Xxx góp 200,000 SGD, 4 thành viên còn lại góp thêm 400,000SGD (mỗi người góp 100,000 SGD), Ông Xxx là Chủ Tịch Hội Đồng Thành Viên kiêm Giám Đốc Nhà Hàng.

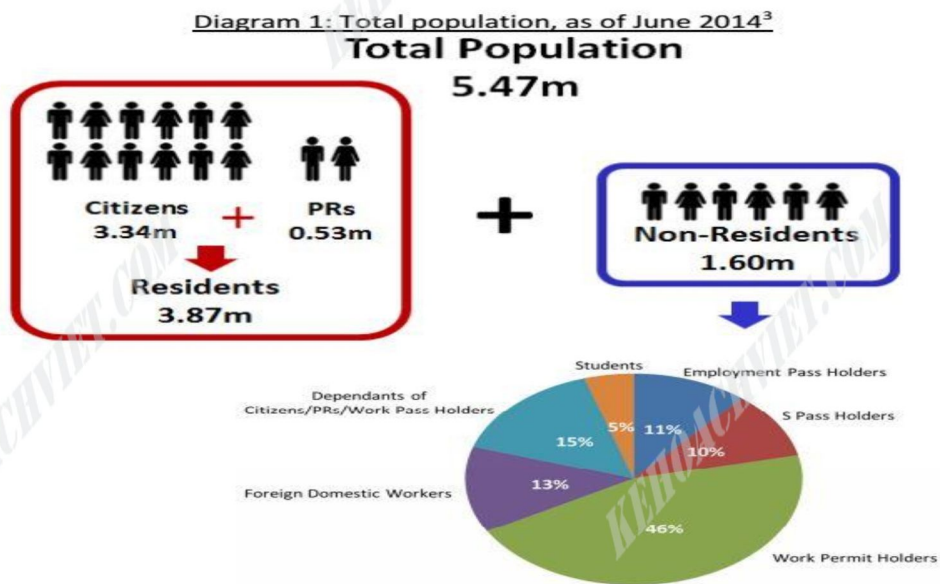


II. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH

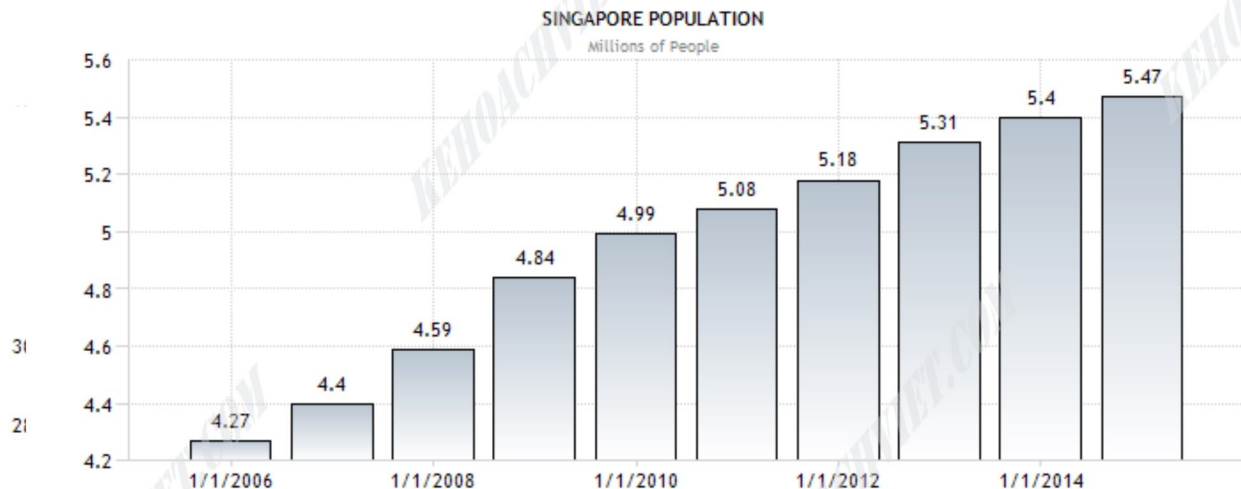
1. Qui mô và tính chất thị trường

Singapore là đảo quốc nhỏ với 5.47 triệu dân trong đó có 3.87 triệu người có quốc tịch Singapore và 1.6 triệu người có thẻ cư trú dài hạn.

Bảng: Thống kê dân số Singapore năm 2014



Tuy chỉ là 1 đảo quốc nhỏ với dân số ít, tuy nhiên thu nhập của người dân Singapore thuộc các nước cao nhất trên thế giới với mức thu nhập bình quân đầu người lên đến 51,450 USD (năm 2013).



Về văn hóa ẩm thực, Người Singapore khá cởi mở, họ sẵn sàng tiếp nhận các xu hướng ẩm thực từ khắp nơi trên thế giới, có khuynh hướng ăn uống, giao lưu bên ngoài nhiều so với nấu ăn tại nhà.

Bảng: Khảo sát vị trí ẩm thực mà người dân Singapore thường lui tới

Where do you most commonly eat food when you're not at home?



Street vendors,
hawker food

81%



Restaurants/cafes

67%



Fast food outlets

65%



Friends' houses

6%



Other

2%

Doanh thu của các nhà hàng tại “con rồng Châu Á” đã tăng 21.5% kể từ năm 2008. Số liệu của Tổng cục thống kê Singapore cho biết doanh thu của các nhà hàng tại nước này đã tăng từ 2,078 triệu SGD năm 2008 lên 3,016.8 triệu SGD trong năm 2014.

Cùng với nhu cầu nội địa, lượng khách du lịch quốc tế đến Singapore không ngừng tăng nhanh cũng là yếu tố góp phần gia tăng tính hấp dẫn của ngành ẩm thực tại đất nước này.

Bảng: Số lượng và doanh thu của các nhà hàng tại Singapore

Năm	Thành lập mới	Doanh thu	Doanh thu trung bình
	Số lượng địa điểm	ĐVT: triệu SGD	ĐVT: triệu SGD/nhà hàng
2008	2,041	2,078.8	1.02
2009	2,091	2,081.9	1.00
2010	2,272	2,382.6	1.05
2011	2,324	2,714.1	1.17
2012	2,430	3,042.0	1.25
2013	2,480	3,299.2	1.33
2014		3,016.8	

Nguồn tổng cục thống kê Singapore(STB)

Thị trường ẩm thực trên 3 tỷ đô, tốc độ tăng trưởng nhanh, mật độ dân số cao (dân số 5.47 triệu người trên diện tích khá nhỏ 716.1 Km²), GDP bình quân đầu người lên đến 51,450 USD, văn hóa đa chủng tộc, quan niệm sống cởi mở, dễ tiếp nhận các xu hướng văn hóa mới... nên Singapore là khu vực lý tưởng cho việc phát triển hoạt động kinh doanh nhà hàng.

Mật độ dân số cao trên diện tích quốc gia khá nhỏ, tuy là điều kiện thuận lợi cho việc kinh doanh nhà hàng nhưng cũng tạo nên áp lực cạnh tranh không nhỏ. Thống kê trung bình tại Singapore có từ 3 đến 4 nhà hàng/km², do đó các nhà hàng sẽ phải cạnh tranh gay gắt để thu hút khách hàng.

Dù mức độ cạnh tranh khá gay gắt nhưng số lượng thực khách tại các nhà hàng vẫn khá cao. Tuy nhiên, để thu hút khách bản địa và khách du lịch, nhà hàng phải có được những yếu tố như: phục vụ các món ăn ngon, vệ sinh, phù hợp văn hóa từng dân tộc, phong cách thiết kế có tính mỹ thuật cao, độc đáo, phong cách phục vụ tốt.

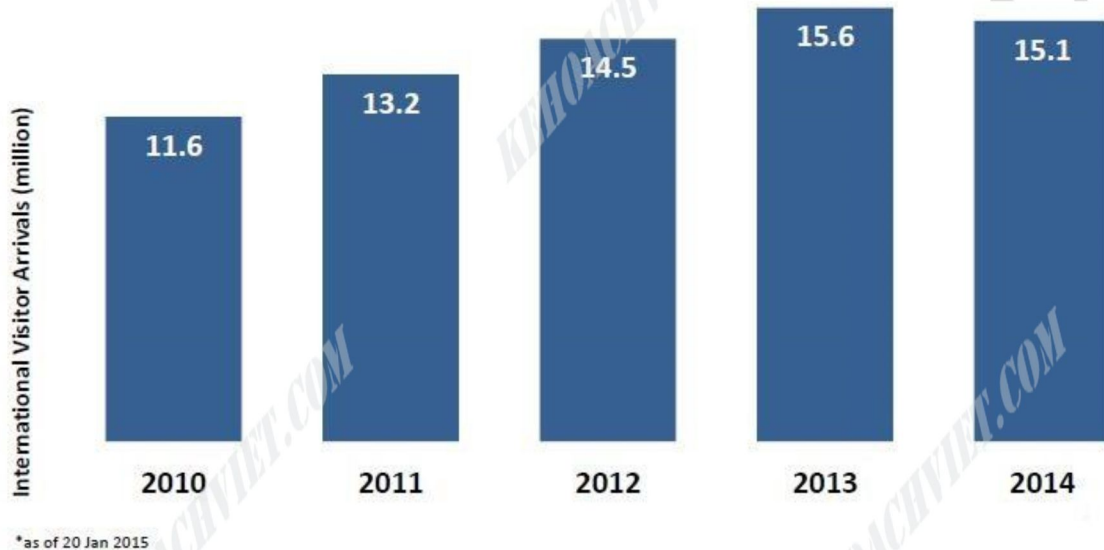
Với những đặc điểm văn hóa ẩm thực nêu trên và sự thành công của hai nhà hàng Yxummy Xixt và Xxx, chúng tôi có cơ sở để tin rằng nhà hàng Xxxxx Xixt sẽ thành công.

2. Tình hình du lịch

Ngoài thực khách địa phương thì khách du lịch quốc tế cũng góp phần không nhỏ trong việc mang đến doanh thu cho các nhà hàng tại Singapore.

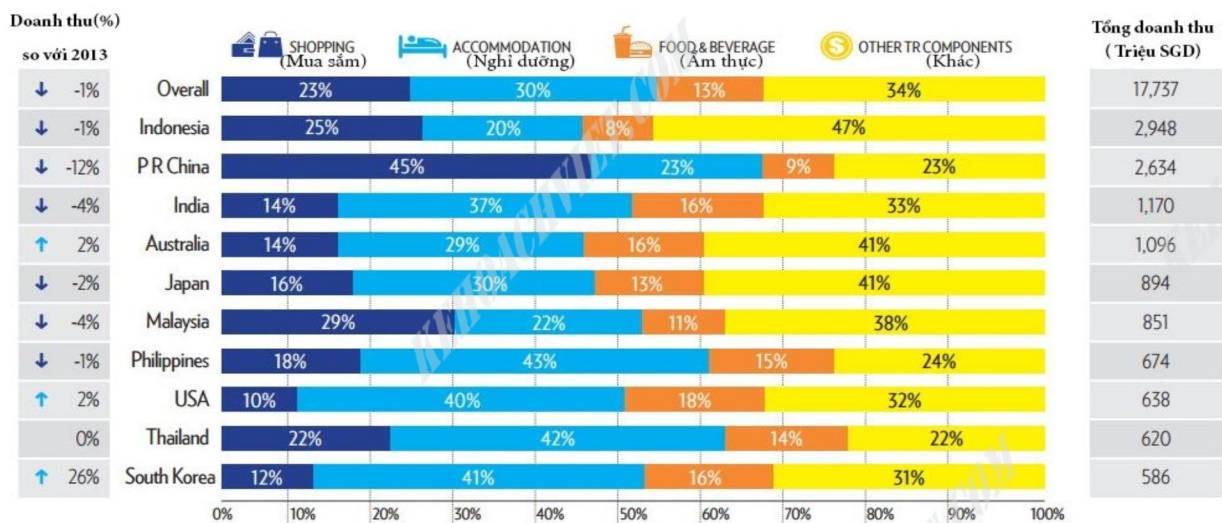
Theo thống kê của Tổng cục thống kê Singapore, năm 2014, Singapore đón 15.1 triệu du khách quốc tế, doanh thu từ ngành du lịch trong năm 2014 là 23.6 tỷ SGD, trong đó 2,263 tỷ SGD được chi cho lĩnh vực ẩm thực

Bảng: Thống kê du khách quốc tế đến Singapore (ĐVT: Triệu Người)



Nguồn Tổng cục thống kê Singapore (STB)

Bảng: Thống kê doanh thu du lịch Singapore năm 2014 (ĐVT : Triệu SGD)



Nguồn Tổng cục thống kê Singapore (STB)

Nếu loại trừ tham quan, giải trí & trò chơi (SEG), doanh thu từ ngành du lịch ước tính trong năm 2014 là 17.7 tỷ Singapore. Trong đó Indonesia, Trung Quốc và Ấn Độ là 3 thị trường mang lại nhiều giá trị nhất cho du lịch của Singapore. Và doanh thu từ ngành thực phẩm & ăn uống mang lại giá trị đáng kể cho sự phát triển của Singapore

3. Phân khúc thị trường tiềm năng

Singapore được ví như một thiên đường ẩm thực qua sự tập hợp của các phong cách ẩm thực đa dạng đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau. Bất kì món ăn nào từ Việt Nam, Mỹ, Địa Trung Hải, Ý, Thái Lan, Ấn Độ, Indonesia, Malaysia, Mông Cổ hay Brazil đều được tìm thấy tại quốc đảo nhỏ bé này.

Bugis

Khu phố Bugis được chia ra làm hai khu gồm Bugis Junction, khu trung tâm mua sắm cao cấp với đầy đủ nhãn hiệu quốc tế nổi tiếng, và Bugis street – nơi tụ họp các nền văn hóa đặc trưng của Singapore qua hàng trăm quán ẩm thực lớn nhỏ của Trung Quốc, Ấn Độ và Mã Lai. Bugis Street hiện có hơn 800 gian hàng và biến nơi đây thành khu phố đi bộ mua sắm lớn nhất Singapore với hàng ngàn người.



Công ty TNHH Tư Vấn & Đầu Tư Kế Hoạch Việt

Địa chỉ: 23 Đường Số 7, CityLand ParkHill, Phường 10, Quận Gò Vấp, TP Hồ Chí Minh

Website: <http://kehoachviet.com>

Email: contact@khv.vn

ĐT: 0903.349.539

Xxixxtwx

Xxixxtwx gồm có bốn khu phố chính – Khu Sắc tộc Phố Tàu, Trung tâm Di sản Phố Tàu, Chợ đêm Trung Hoa và Phố Ẩm thực Trung Hoa. Khu vực gây ấn tượng nhiều nhất cho khách du lịch có lẽ là khu Phố ẩm thực Trung Hoa. Đến đây, du khách sẽ được thưởng thức hơn 20 món ăn phổ biến nhất tại địa phương, tất cả đều được bày bán trên những gánh hàng rong san sát bên đường. Hơn thế nữa, du khách có thể đắm mình trong một không gian như lễ hội giữa những cửa hàng độc đáo, rực rỡ sắc màu, tái hiện sống động phong cách ẩm thực và văn hoá chợ của người Hoa rất đặc trưng tại đây.



4. Phân tích nhà cung cấp

Nhà Hàng Xxxxx Xixt đặc biệt chú trọng đến an toàn, vệ sinh thực phẩm. Vì vậy, việc lựa chọn nhà cung ứng với tiêu chí : nguyên liệu phải sạch, tươi sống, đảm bảo các quy định về an toàn vệ sinh thực phẩm. Một lưu ý quan trọng nữa, do thực đơn Nhà Hàng khá đa dạng nên cần nguồn nguyên liệu dồi dào và ổn định, để đảm bảo thỏa mãn các yếu tố trên, nhà hàng đã xây dựng các tiêu chí lựa chọn nhà cung ứng như sau:

- Nguồn cung ổn định

- Nguyên liệu đa dạng
- Chất lượng tốt
- Giá cả phù hợp
- Phí vận chuyển phù hợp

Ở Singapore có 2 loại chợ: wet marketing “chợ ướt” (chợ truyền thống, có thể mặc cả, hàng thực phẩm khá đa dạng và tươi ngon, tuy nhiên không phải khu nào cũng có wet market) và siêu thị. Qua quá trình khảo sát thị trường, nhà hàng Xxxxx Xixt bước đầu đã tìm được một số nhà cung ứng tiềm năng như sau:

- Shop N Save (Bedok): Thông thường Shop N Save đồ rẻ và không tươi, nhưng riêng Shop N Save ở Bedok cung cấp nguyên liệu tốt.

Địa chỉ : 215 Bedok North Street 1

- Sheng Siong Super Martket (Bedok): khá đông đúc và là địa điểm lý tưởng nhất cho các du học sinh đi chợ vì giá ở đây rẻ nhất và có các nguyên liệu để nấu những món ăn Việt Nam, đặc biệt, ở đây có nhiều rau củ mà các chợ khác không có (dưa muối, hoa chuối, vv).

Địa chỉ : Bedok North 115 Supermarket Blk 115

- Nếu muốn mua các loại rau thơm như húng, bạc hà hay thì là,... có thể đến cửa hàng thực phẩm của Thái Lan nằm trong Golden Miles Complex (đi bộ khoảng 10-15 phút từ Lavender MRT, nằm trên đường Beach Road, rất gần The Concourse).

5. Phân tích SWOT

Điểm mạnh	Điểm yếu
- Doanh nghiệp có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực hoạt động nhà hàng, ẩm thực (trên 10 năm kinh doanh nhà hàng)	-Tình hình tài chính còn hạn chế: giá thuê mặt bằng cao
-Doanh nghiệp có sự am hiểu thị trường ẩm thực một cách chi tiết và sâu sắc tại Singapore	-Thực đơn chưa phong phú
	-Độ bao phủ thị trường thấp
	-...

<p>-Doanh nghiệp có nhiều khách hàng trung thành và từ đó giới thiệu sang nhà hàng mới</p> <p>-Mô hình nhà hàng đầu tiên tại Singapore và hứa hẹn sẽ mang tới nhiều sự mới lạ và thích thú cho khách hàng</p> <p>-Đội ngũ quản lý có kiến thức, kinh nghiệm, nhiệt tình.</p> <p>-Địa điểm kinh doanh lý tưởng, cơ sở vật chất tốt</p> <p>-Thức ăn có xuất xứ nguồn gốc rõ ràng, được bảo quản chế biến đảm bảo an toàn, vệ sinh.</p> <p>-Đầu bếp giỏi, có kinh nghiệm, bí quyết</p>	<p>-Nhân sự : khó thuê nhân viên. Lương quá cao nếu là người bản địa. Lương thấp hơn nếu thuê nhân viên Việt Nam qua nhưng lại tăng chi phí chỗ ở, thủ tục đăng ký visa và đóng thuế cao.</p>
<p>Cơ hội</p>	<p>Thách thức</p>
<p>-Công nghệ phát triển, xu hướng áp dụng công nghệ mới ngày càng rộng rãi. CNTT ngày càng phát triển, đây là cơ hội để nhà hàng xây dựng một bộ mặt tích cực</p> <p>-Chính phủ Singapore có nhiều chính sách đầu tư cho cơ sở hạ tầng phát triển du lịch ẩm thực.</p> <p>-Du lịch Singapore phát triển ổn định, hàng năm Singapore đón hơn 15 triệu khách du lịch</p> <p>-Chính phủ Singapore tạo ra môi trường kinh doanh minh bạch, môi trường chính trị pháp luật rõ ràng, cụ thể, không tham nhũng tạo tiền đề cho doanh nghiệp kinh doanh dễ dàng</p> <p>-Nhu cầu ăn uống vì thích giao lưu, vì sức khỏe ngày càng tăng. Đặc biệt là người Singapore ưa thích món ăn Việt Nam.</p>	<p>-Giá cả, chi phí đầu vào đắt đỏ</p> <p>-Nhu cầu, thị hiếu của khách hàng nhanh thay đổi</p> <p>-Yêu cầu ngày càng khắt khe về chất lượng, sản phẩm và phục vụ khách hàng</p> <p>-Chi phí để đào tạo và thuê nhân viên ngày càng cao.</p>

6. Môi trường chính trị pháp luật

Quy trình đăng ký kinh doanh tại Singapore

Quy trình đăng kí kinh doanh tại Singapore là một quy trình minh bạch, công khai được thực hiện bởi một dịch vụ công của cơ quan đăng ký kinh doanh Singapore – Dịch vụ thông tin doanh nghiệp (Bizfile) bao gồm các bước :

- Đăng kí trực tuyến, sử dụng hệ thống ACRA
- Đăng kí con dấu doanh nghiệp
- Đăng kí môi trường bảo hiểm bồi thường thương tật trong khi làm việc

Các thủ tục pháp lý khi thành lập nhà hàng tại Singapore

- Thành lập công ty tại Singapore
- Giấy phép Kinh doanh Ẩm thực.
- Kế hoạch sử dụng thực phẩm Halal.
- Giấy phép kinh doanh thức uống có cồn.
- Đăng ký GST.
- Đăng ký CPF.
- Đăng ký nhập khẩu các thực phẩm đã qua chế biến và dụng cụ gia dụng

7. Nhu cầu ẩm thực

Singapore là quốc gia pha trộn nhiều nền văn hóa ẩm thực. Tuy nhiên ẩm thực Việt Nam vẫn xây dựng được vị thế riêng của mình bởi sự đa dạng độc đáo. Nền ẩm thực Việt Nam đặc trưng cho một đất nước nông nghiệp, sử dụng tinh bột như thành phần chính trong bữa ăn. Với một sự cân bằng tuyệt vời của một loạt các loại thảo mộc tươi, rau và thịt, ít chất béo cũng như sử dụng có chọn lọc các loại gia vị được kết hợp với nhau, tất cả đã tạo ra sự đặc trưng ẩm thực Việt được vị trí riêng của mình tại trung tâm ẩm thực Singapore.

8. Định hướng phát triển

Trong giai đoạn 2016-2020 cung cấp thêm nhiều món ăn Việt với chất lượng ngon và độc đáo

Phấn đấu đạt mức tăng trưởng doanh thu ẩm thực hàng năm là 10%/năm

Giai đoạn phát triển	Nội dung
2016	<p>Tạo sự nhận biết thương hiệu bằng cách đẩy mạnh quảng cáo truyền thông</p> <ul style="list-style-type: none">- Đăng báo: báo ẩm thực .- Sử dụng Internet Marketing: Facebook, Twitter.... Trên website nhà hàng.- Trên Website của các trang ẩm thực, sức khỏe, du lịch phổ biến tại Singapore <p>Mục tiêu hướng đến 70% khách hàng trong thị trường mục tiêu biết đến hệ thống nhà hàng Xxxxx Xixt</p> <p>Mục tiêu doanh thu trung bình mỗi tháng 90,000 SGD/tháng</p> <p>Xây dựng quy trình kinh doanh hoàn thiện hơn</p>
2017	<p>Xây dựng và phát triển thương hiệu</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiếp tục thực hiện các công cụ truyền thông : Đăng báo, sử dụng mạng xã hội, đăng trên website các trang ẩm thực, du lịch.- Tham gia hội chợ ẩm thực .- Tổ chức chương trình khuyến mãi hấp dẫn và giá trị cao. <p>Mục tiêu là tăng thêm 10% khách hàng mới và đạt được mức độ cao về sự hài lòng của khách hàng</p> <p>Mục tiêu doanh thu trung bình mỗi tháng 99,000 SGD/tháng</p> <p>Phát triển thêm các dịch vụ ăn uống như đặt hàng qua mạng, giao hàng tận nơi.....</p> <p>Xây dựng quy trình kinh doanh ổn định</p>
2018	<p>Chiếm lĩnh thị phần và gia tăng lợi nhuận</p> <p>Vượt qua mức hòa vốn và sinh lời</p>

	Tiếp tục các chương trình marketing online và offline Đạt được mức độ cao về sự hài lòng của khách hàng, khoảng 90% số khách hàng mục tiêu Mục tiêu doanh thu trung bình mỗi tháng 108,900 SGD/tháng
2019-2020	Nhà hàng phát triển ổn định và bền vững Gia tăng thị phần trong ngành thực phẩm và đồ uống Doanh thu đạt được như mục tiêu đã đề ra Mở rộng thêm từ 1 đến 2 nhà hàng tại các khu vực tiềm năng khác của Singapore

III. TỔNG QUAN NHÀ HÀNG

Do mục tiêu hướng đến là khách địa phương và khách du lịch nên Nhà Hàng Xxxxx Xixt phải nằm ở trục đường chính, đông người và khách du lịch qua lại, nằm gần những con đường ẩm thực nổi tiếng như là Singapore Food Trail, Rasapura Master Food Court, Marina Bay Sands hay Makansutra Glutton Bays.

Vị trí tham khảo: **Bugis**

Vị trí địa lí **Bugis**: Được mệnh danh là thiên đường mua sắm lớn nhất của Singapore. Khu mua sắm phố Bugis nằm ở khu vực trung tâm thành phố Singapore. Ngoài ra, một phần của Bugis được gọi là “nhà” của một số ngôi đền nổi tiếng, thư viện quốc gia và các địa điểm nghệ thuật, văn hóa khác như:

- Ngôi đền Trung Quốc Kwan Im Thong Hood Cho
- Trung tâm di sản Malay Heritage Centre
- Nhà thờ Hồi giáo Sultan lớn nhất tại Singapore
- Hajjah Fatimah Mosque: nhà thờ hồi giáo lớn thứ 2 của Singapore
- Đền Sri Krishnan: ngôi đền cho các vị thần Hindu

Dự kiến diện tích mặt bằng nhà hàng: xxxm2.

Chi phí dự kiến thuê mặt bằng là: xxx SGD/tháng, tỷ lệ giao động 10%.

Công ty TNHH Tư Vấn & Đầu Tư Kế Hoạch Việt

Địa chỉ: 23 Đường Số 7, CityLand ParkHill, Phường 10, Quận Gò Vấp, TP Hồ Chí Minh

Website: <http://kehoachviet.com>

Email: contact@khv.vn

ĐT: 0903.349.539

Đường đi, trang trí	Khu vực xây dựng cảnh quan xung quanh nhà hàng như hòn non bộ, hồ nước, bãi cỏ, đường đi, sảnh chờ		
Tổng diện tích			

2. Chi phí xây dựng

Bảng: Chi phí đầu tư ban đầu (SGD)

Loại chi phí	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
Tiền đặt cọc mặt bằng	Tháng			
Chi phí thiết kế	m ²			
Chi phí xây dựng sửa chữa nhà hàng 400m + chi phí đồ đạc và trang trí (bảng hiệu, trang thiết bị nội ngoại thất)	m ²			

Quảng cáo và PR bước đầu	Bộ			
Vốn cho hàng hóa ban đầu				
Chi phí phát sinh ngoài dự kiến				
Tổng chi phí ban đầu(bao gồm vốn dự phòng)				

3. Thời gian xây dựng

Biểu đồ gantt: thời gian xây dựng nhà hàng

Tháng	8/2015	9/2015	10/2015
Công việc			
Thuê mặt bằng, đăng ký kinh doanh, xin cấp phép sửa chữa xây dựng quán.			
Thiết kế: liên hệ với các đơn vị thiết kế, trao đổi về ý tưởng và lên thiết kế chi tiết.			
Liên hệ, tìm kiếm, đàm phán với các đơn vị thi công xây dựng.			
Chuẩn bị xây dựng, sửa chữa			
Xây dựng và sửa chữa			
Nghiệm thu và hoàn công.			

Thời gian dự kiến nhà hàng đi vào hoạt động là đầu năm 2016. Tuy nhiên, nhà hàng cần phải hoàn thành sớm trước 3 tháng để lên lịch hoạt động dễ dàng hơn.

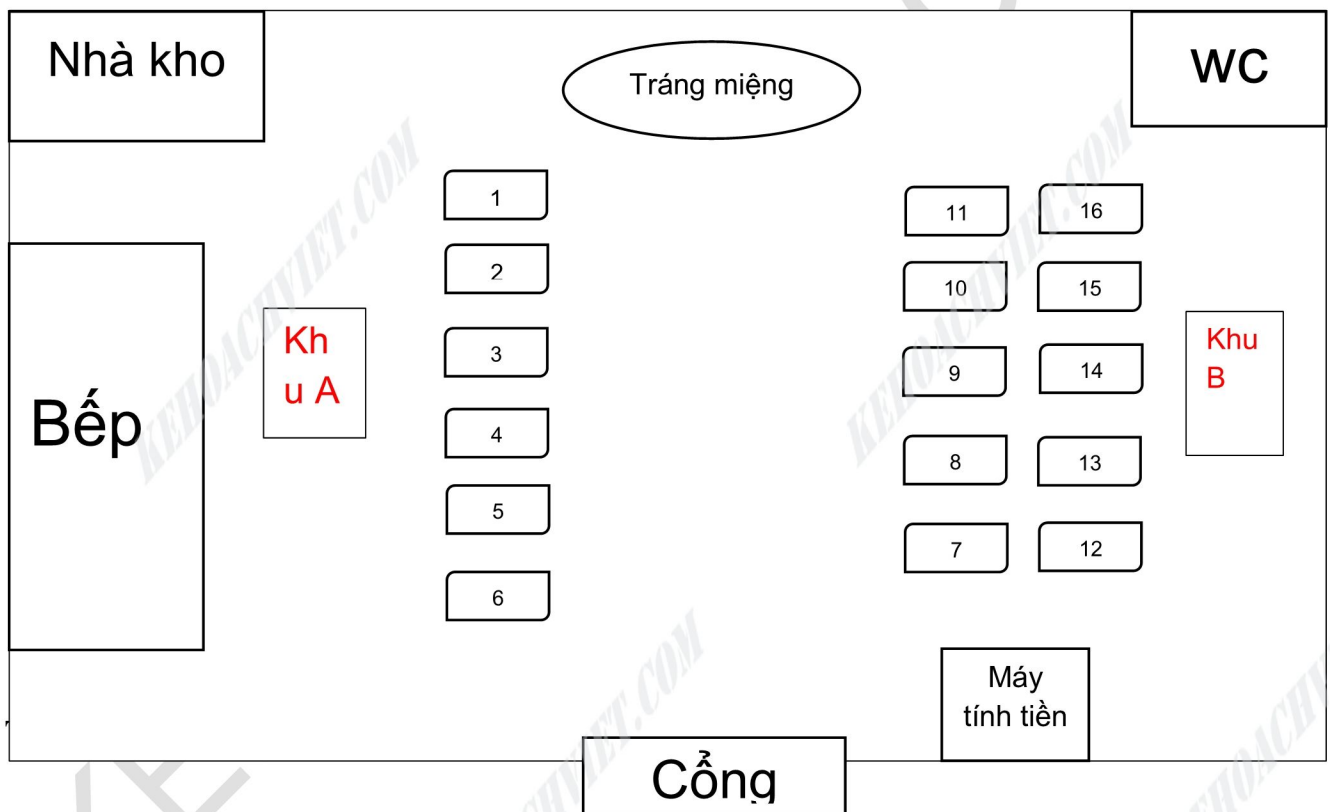
4. Phong cách thiết kế

Không gian ăn uống đẹp, ấn tượng mang phong cách Việt Nam có pha trộn tính hiện đại là một trong những yếu tố thu hút khách hàng và kinh doanh nhà hàng thành công. Nhà hàng được thiết kế theo phong cách là một ngôi chợ ngấn nắp, có không gian thư giãn, có cách bài trí, thiết kế nội thất theo phong cách bán cổ điển và mang đậm nét văn hóa đặc trưng Việt Nam: có bụi chuối,

khóm tre, lu nước, chiếc thuyền, mái lá,... Thức ăn đồ uống được bày ra trước mắt thực khách và có nhiều quầy hàng đa dạng.

Trang phục nhân viên nữ được thiết kế cách điệu từ những chiếc áo bà ba hay những chiếc áo dài duyên dáng với màu chủ đạo là màu đỏ. Trang phục nhân viên nam là áo sơ mi cách điệu đậm chất dân tộc với màu chủ đạo là màu vàng. Màu sắc trang phục của nhân viên cũng chính là hai màu chủ đạo của Quốc Kỳ Việt Nam

Thiết kế tổng quan



Nhà 2 mái chất liệu gạch và gỗ



Thiết kế cao thoáng

Cổng vào

Đúng với tên gọi, Xxxxx Xixt gây ấn tượng cho thực khách bởi cảm giác bình yên gần gũi như chính con người và văn hóa Việt Nam. Cổng vào của Xxxxx Xixt đơn sơ đồng nội cùng mái lá, lu nước, khóm tre bụi chuối xanh tươi.

Cổng được xây dựng cao 3.5m bề ngang 6m, được xây dựng theo phong cách: 2 mái lá, cột bê tông.



Có
Địa

Website: <http://kehoachviet.com>

Email: contact@khv.vn

ĐT: 0903.349.539

Gian bán hàng

Được chia làm 2 khu: A và B

✚ Khu A

Gồm có các quầy bếp và khu vực phục vụ

Quầy bếp: 6 bếp (2x2m / bếp)

Để việc giới thiệu ẩm thực và văn hóa Việt tới thực khách một cách ấn tượng hơn, Nhà Hàng đã thiết kế các quầy bếp theo từng vùng miền để thực khách có nhiều lựa chọn.

- Quầy bếp 1 và 2 với phong vị ẩm thực miền Bắc .
- Quầy bếp 3 với phong vị ẩm thực miền Trung
- Quầy bếp 4,5,6 với phong vị miền Nam



Khu vực phục vụ

Tổng số bàn,ghế : 30 bàn gỗ vuông (70x70) , 120 ghế .



Công suất phục vụ mỗi bàn là 4 thực khách

✚ Khu B

Nằm bên phải từ phía cổng đi vào. Đây là không gian giành cho các gia đình, các nhóm muốn có sự riêng tư, thoải mái.

Số lượng : 10 chòi

Tổng số bàn ghế : 10 bàn gỗ vuông (70x70), 40 ghế

Vật liệu : cột tre, mái lá

Số bàn ghế 1 chòi : 1 bàn , 4 ghế

Công suất phục vụ : 4 thực khách/ bàn



Gạch

Nền ốp gạch tàu và mái ốp ngói.



Khu vực các món tráng miệng

Được trang trí bởi các thùng, gánh – nét đặc trưng của Việt Nam



5. Sản phẩm và dịch vụ

Dịch vụ được cung cấp là phục vụ các món ăn Việt mới lạ, ngon miệng và bắt mắt trong một không gian mở bán cổ điển thân thiện, gần gũi và mang phong vị dân tộc.

Sản phẩm của Xxxxx Xixt sẽ là các món ăn đời thường quen thuộc từ cả ba miền.

Các món ăn như : phở, bún mắm, bún măng vịt, bánh xèo...

Đồ uống bao gồm :

- Các loại đồ uống có cồn : bia, cocktail các loại
- Nhà Hàng đặc biệt chú trọng phục vụ các loại đồ uống Việt Nam như: đá me, chè ba màu, hột é thạch dừa, đậu hũ trái cây...

6. Thông tin cần thiết

Từ 01/09/2015 – 31/12/2015, Nhà Hàng phải hoàn tất mọi việc từ viết phương án kinh doanh, thiết kế, thi công xây dựng, nhân sự, trang thiết bị, nguồn hàng,...trước khi khai trương.

01/01/2016, Nhà Hàng khai trương hoạt động, giai đoạn hoạt động thăm dò tìm hiểu thị trường là 3 tháng.

Từ 01/04/2016, tổng kết, phân tích và điều chỉnh phương án hoạt động theo thực tế thị trường để Nhà Hàng bắt đầu đi vào giai đoạn hoạt động chính thức.

Giờ mở cửa :

Thứ Hai đến thứ Bảy , 11h – 22h30

Chủ Nhật và ngày Lễ, 10h - 22h30 .

Nghệ thuật ẩm thực : Món ăn ba miền Việt Nam và có điều chỉnh đôi chút về khẩu vị phù hợp với khách hàng tại Singapore

Phong cách : bán cổ điển.

Khung giá bình quân : xx SGD/1 khách hàng (bao gồm 1 phần ăn và thức uống)

Không gian: Ăn ngoài trời dành cho gia đình và các nhóm nhiều người.

Sức chứa : tối đa xxx khách

IV.THỰC ĐƠN

Thực đơn một số món ăn tiêu biểu :

- **MÓN KHAI VI**



Com cháy kho quẹt



Nem cua bể



Bánh tôm Hồ Tây



Gỏi cuốn tôm thịt

Nem chua rán



Gỏi cuốn tôm thịt

Nem chua rán

Gỏi xoài

• **MÓN CHÍNH**

MIỀN BẮC



Bánh cuốn



Bún riêu cua



Chả cá Hà Nội



Bún mắm tép



Bún đậu rán mắm tôm



Bánh chưng rán



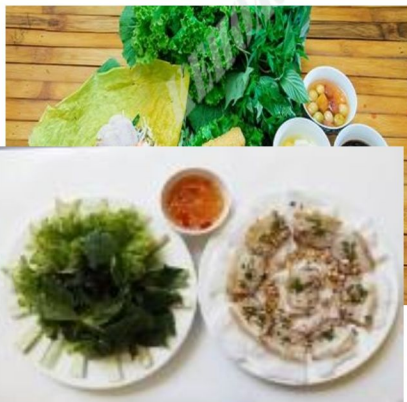


Phở

Bánh đúc lạt chấm tương

Bún chả

MIỀN NAM



Bánh hỏi heo quay



Bánh tráng phơi sương



Hủ tíu bò kho



Bánh canh cua



Hủ tíu thập cẩm



Bún măng vịt

Cá lóc hấp

Cơm tấm

MIỀN TRUNG



Mi quang



Bún bò Huế



Bánh bột lọc



Bánh bèo chén



Cơm gà Tam Kỳ



Bánh canh cá lóc

▪ Món tráng miệng + thức uống

Bên cạnh các món tráng miệng như: chè, kem, chuối nướng, trái cây, bánh ngọt,... nhà hàng còn phục vụ một số loại nước giải khát,... và các loại bia như: bia chai, bia hơi...



Lựa chọn món mang khẩu vị đặc trưng của Xxxxx Xixt là những món ăn Việt được thế giới vinh danh như: phở, bánh xèo, bún bò Huế, bún chả Hà Nội, bún riêu cua,...

Là nhà hàng mới khai trương nên thực đơn có thể chưa thật sự phong phú, nhà hàng cần thiết sự sáng tạo, tìm tòi, chế biến thêm nhiều đặc sản hơn nữa để phục vụ tối đa nhu cầu khách hàng

V. KẾ HOẠCH MARKETING

1. Mục tiêu marketing

“Trở thành một trong những Nhà Hàng Việt Nam có doanh thu cao nhất trong ngành thông qua dịch vụ thân thiện, thức ăn chất lượng cao và không gian thoáng mát, gần gũi”

Với mục tiêu trên, Nhà Hàng Xxxxx Xixt phải không ngừng xây dựng một tổ chức với sự tận tâm, vượt trội, luôn mang lại chất lượng trong các sản phẩm và dịch vụ, cam kết luôn đổi mới để đáp ứng nhu cầu không ngừng của khách hàng.

Định vị Xxxxx Xixt là địa điểm ẩm thực nổi tiếng cần phải ghé qua của thực khách địa phương lẫn khách du lịch.

2. Khách hàng mục tiêu

Khách hàng mục tiêu mà nhà hàng hướng đến :

Dân địa phương: người dân ở khu vực xung quanh nhà hàng và các khu vực lân cận, từ 30 tuổi trở xuống, dân số trẻ năng động và tích cực tiếp thu văn hóa ẩm thực mới lạ.

Số lượng nhân viên văn phòng khá lớn tại khu vực, có thói quen đi ăn trưa với đồng nghiệp, ăn tối với gia đình tại các quán ăn, nhà hàng.

Dân số Singapore (2015): 5.4 triệu người

Dân số trẻ và năng động, mức độ tiêu thụ hàng hóa cao (độ tuổi 15-60 chiếm 76,7% tổng dân số)

Khách du lịch: bao gồm khách du lịch vắng lai hoặc theo tour, trong nước và ngoài nước.

3. Cách thức mua hàng

Dân địa phương : thích thú với việc dùng bữa bên ngoài nên sẽ tự tìm đến Xxxxx Xixt để thưởng thức.

Khách du lịch: tìm hiểu thông tin trước hoặc vô tình biết Xxxxx Xixt (tìm trên internet, đi ngang, bạn bè giới thiệu, báo đài,...)



4.Chương trình marketing khai trương bao gồm:

- Hoạt động marketing trước khai trương: gồm internet marketing kết hợp cùng marketing offline.
- Hoạt động khai trương: (tham khảo tổ chức sự kiện)

Marketing trước khai trương

- Đăng bài trên các website địa điểm ăn uống và du lịch tại Singapore: YourSingapore.com ; HungryGoWhere.com ...

- Lập một website đầy đủ tính năng và tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (SEO) nhằm nâng cao thứ hạng của website Nhà Hàng Xxxxx Xixt trong các trang kết quả công cụ tìm kiếm
- Hiện diện trên các trang mạng xã hội (Facebook, Twitter, Instagram, Memes.) : Phát triển hình thức quảng bá bằng lời nói qua sự tương tác trên các mạng xã hội, chạy quảng cáo trên Facebook, lập fanpage liệt kê những thông tin thú vị trong ngày lễ khai trương (Tung bưng khai trương với thực đơn giảm giá 30%, miễn phí suất ăn cho trẻ em dưới bảy tuổi,...)
- Chạy quảng cáo trên Facebook trong vòng một tuần.
- Mời những blogger chuyên về ẩm thực viết bài cảm nhận tích cực về “Xxxxx Xixt” bằng cách mời họ một bữa ăn miễn phí. Các blogger ẩm thực phổ biến tại Singapore như Ladyironchelf hay Ieatishootipost là những lựa chọn hiệu quả.
- Trong ngày lễ khai trương, Xxxxx Xixt phát động cuộc thi ảnh với chủ đề “ I love Xxxxx Xixt” trong bốn tuần trên Fanpage của mình. Thực khách đến dùng bữa tại Xxxxx Xixt sẽ được nhân viên giới thiệu và khuyến khích tham gia chương trình với các giải thưởng tuần, tháng hấp dẫn (voucher, coupon). Đặc biệt khách hàng giành giải đặc biệt sẽ được nhận phần quà đặc biệt là phiếu dùng bữa miễn phí tại Xxxxx Xixt trong vòng một tuần hoặc xxx S\$ tiền mặt.
- In các tờ rơi quảng cáo về sản phẩm và dịch vụ của Xxxxx Xixt, bên cạnh đó trên tờ rơi cần được in thêm mục “ thông tin khách hàng “ bao gồm : số điện thoại, email, tên khách hàng, những khách hàng đến Nhà Hàng cùng với tờ quảng cáo này sẽ được lưu thông tin lại và giảm giá xx% bữa ăn kế tiếp.
- Kết hợp cả Email marketing và SMS marketing.

Bảng: Chi phí marketing trước khai trương

Loại chi phí	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Tổng
In tờ rơi khổ A4 giấy C150	Tờ			44 SGD
Múa lân khai trương	Đoàn			500 SGD
Chạy quảng cáo facebook một tuần (dạng hiển thị CPM)	Lần hiển thị			12.5 SGD
Giải thưởng tháng đầu khai trương				100 SGD
Tổng chi phí Marketing trước khai trương				656.5 SGD

5.Chương trình marketing

Công ty TNHH Tư Vấn & Đầu Tư Kế Hoạch Việt

Địa chỉ: 23 Đường Số 7, CityLand ParkHill, Phường 10, Quận Gò Vấp, TP Hồ Chí Minh

Website: <http://kehoachviet.com>

Email: contact@khv.vn

ĐT: 0903.349.539

Sau khai trương các chương trình marketing sẽ được tổ chức thường xuyên trên cả hai phương tiện: Marketing online và Marketing truyền thống.

Marketing Online

- Tiếp tục đẩy mạnh hoạt động marketing trên mạng xã hội, website qua các hình thức: mời những khách quen và trung thành của Nhà Hàng nhấn nút “Like” và “Share” trên các Fanpage để nhận phiếu giảm giá đồng thời cũng làm tăng danh tiếng của Nhà Hàng
- Kiểm soát các website đánh giá về Xxxxx Xixt (Tripadvisor.com, YourSingapore.com) Xxxxx Xixt sẽ luôn lắng nghe những phản hồi của khách hàng đồng thời nhanh chóng giải quyết những vấn đề tiêu cực nếu xảy ra.
- Tích cực quảng cáo trên các tờ báo, tạp chí, các kênh truyền hình về ẩm thực tại Singapore.
- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (SEO).
- Sử dụng công cụ đặt chỗ online: mời khách hàng đặt chỗ online ngay tại website, fanpage của Xxxxx Xixt nhằm tạo thuận tiện cho khách hàng cũng như Nhà Hàng.
- Sử dụng kênh Youtube để đăng tải những đoạn phim: hướng dẫn cách chế biến, nấu một số món ăn gia đình, các buổi phỏng vấn khách hàng hay nhân viên hoặc một cái nhìn cận cảnh về những gì đang diễn ra trong không gian bếp.

Marketing truyền thống

Chiến lược sản phẩm, dịch vụ : điều quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ của Xxxxx Xixt là tạo sự khác biệt hóa so với nhà hàng khác, từ đó khách hàng mới cảm nhận được sản phẩm nào là của Xxxxx Xixt. Bên cạnh sự khác biệt về mô hình hoạt động, Xxxxx Xixt sẽ đa dạng hóa sản phẩm qua việc luôn làm tươi mới thực đơn của mình, cụ thể thực đơn sẽ được bổ sung thêm món mới mỗi tháng một lần vào ngày chủ nhật đầu tháng.

Chiến lược giá : Xxxxx Xixt chủ trương sử dụng chính sách định giá thâm nhập thị trường, sử dụng giá thấp để thu hút thị phần, sau đó sẽ tăng giá khi có lượng khách hàng trung thành ổn định ví dụ: một bữa ăn cho một người trung bình là 20\$, nhưng Xxxxx Xixt sẽ kết hợp và khuyến khích thực khách chọn phần ăn hai người với giá chỉ 35\$.

Chiến lược khuyến mãi : là một mô hình nhà hàng năng động và mới lạ, Xxxxx Xixt luôn mang đến cho khách hàng các chương trình khuyến mãi đặc biệt trong cả ngày lễ và ngày thường gồm các chương trình khuyến mãi nổi bật sau :

Ngày Valentine : là ngày giành cho những cặp đôi yêu nhau hoặc những cặp vợ chồng thể hiện tình yêu say đắm và lãng mạn. Xxxxx Xixt sẽ linh động xây dựng thực đơn đặc biệt cho hai người, kết hợp với rượu vang và các món tráng miệng làm từ chocolate (Free), bàn ăn của thực khách cũng được trang trí bằng nến và hoa hồng.

Đêm giao thừa : đây là đêm đặc biệt ý nghĩa trong năm, vì vậy Xxxxx Xixt sẽ xây dựng thực đơn ẩm cúng kết hợp rượu sâm banh. Đặc biệt sẽ có chương trình giảm giá từ 10-30% cho các nhóm thực khách từ sáu người trở lên.

Vào dịp Noel và Tết tây: Xxxxx Xixt có chương trình quảng cáo với nội dung “ Giáng Sinh là thời điểm đặc biệt nhất năm, hãy để Xxxxx Xixt chuyển những lời chúc tốt đẹp, những món quà yêu thương đến bạn”.

Khi mua một phần ăn “Giáng Sinh” trị giá 50\$, khách hàng nhận được tấm thiệp chúc mừng và có cơ hội nhận nhiều phần quà hấp dẫn. Sự kiện sẽ diễn ra từ ngày 15/12 – 01/01 (Tết tây) hàng năm và giải thưởng sẽ ngày càng đa dạng và hấp dẫn (giá trị và số lượng giải thưởng sẽ tùy thuộc vào doanh thu năm đó)

- 02 laptop
- 05 điện thoại di động
- 10 máy nghe nhạc MP4
- 1000 thiệp Giáng sinh

Bên cạnh các chương trình khuyến mãi nổi bật trên, Xxxxx Xixt còn xây dựng thêm nhiều chương trình khuyến mãi khác không kém phần hấp dẫn khác như: Giờ hạnh phúc , bữa tối đặc biệt, khuyến mãi hai trong một... Tất cả hóa đơn trong những ngày này đều được giảm giá từ 5-10% hoặc tặng kèm một phần nước uống.

Sơ đồ marketing



Song song với các chương trình Marketing, Xxxxx Xixt cũng tổ chức các hoạt động

- **Chương trình “Ai cũng là đầu bếp”**: tổ chức định kì 2 lần/tháng vào buổi sáng Chủ Nhật. Đối tượng sẽ là những gia đình hoặc nhóm nhỏ từ 5 người trở lên, họ sẽ tự tay vào bếp chế biến thức ăn cho gia đình, bạn bè họ.

- **Cuộc thi “Tô phở khổng lồ “** : tổ chức vào các ngày lễ lớn, đặc biệt là những ngày mà người dân Singapore và khách du lịch tổ chức các buổi diễu hành như ngày Quốc Khánh Singapore, Tết Dương Lịch hay Lễ Hội Ánh Sáng, bất kỳ thực khách nào cũng có quyền tham gia. Nếu thắng, thực khách không những không phải trả tiền mà còn được nhận thêm 1 phần thưởng trị giá 100 SGD, ngược lại thực khách sẽ chỉ phải trả 20SGD.
- **Hoạt động tài trợ** : tài trợ 200 suất ăn cho các trường Đại Học có nhu cầu xin tài trợ.

Chương trình “Ai cũng là đầu bếp”

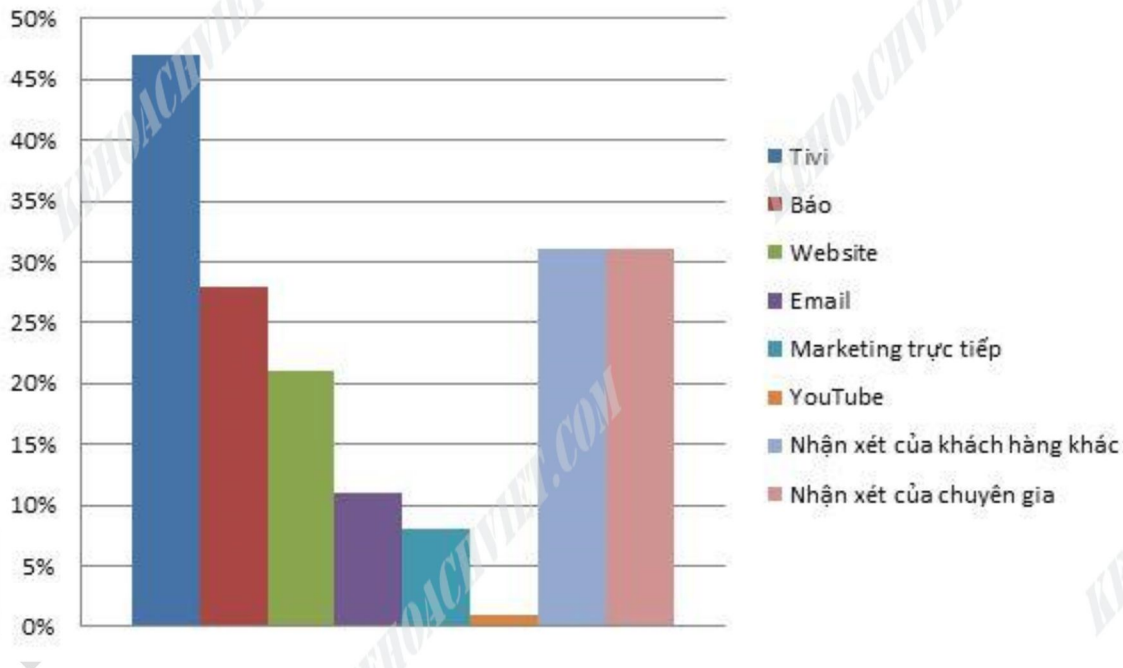
Chương trình được tổ chức định kì với mục đích tạo sân chơi lý thú cho khách hàng, đồng thời các đầu bếp sẽ tư vấn cách nấu ăn và bài trí sao cho đẹp mắt và ngon miệng.



Cuộc thi “ Tô phở khổng lồ”



Bảng thăm dò mức độ tin tưởng của khách hàng vào từng phương tiện Marketing



Nguồn : YouGov

Như số liệu cho thấy, khách hàng khá khó tính trong việc nhận định uy tín của thương hiệu đối với một số kênh marketing, vì vậy xuyên suốt quá trình khai trương và hoạt động, chiến lược Marketing

của Xxxxx Xixt đều với tiêu chí chung: **Sự hài lòng tuyệt đối của khách hàng khi đến với Xxxxx Xixt thông qua món ăn ngon và mô hình mới lạ hấp dẫn**

VI. KẾ HOẠCH BÁN HÀNG

1. Mục tiêu bán hàng

Bảng: Mục tiêu doanh thu, doanh số, giá bán giai đoạn 2016-2020 (ĐVT: SGD)

Năm	2016	2017	2018	2019	2020
Doanh thu					
Giá vốn					
Doanh số					
Giá bán					

2. Các yếu tố đảm bảo doanh số bán hàng bền vững:

Để đạt và duy trì doanh số bán hàng bền vững, nhà hàng phải đảm bảo các yêu cầu như:

- Chiến lược và hoạt động marketing, bán hàng phải thường xuyên để lôi kéo khách hàng mới, duy trì khách hàng truyền thống,...
- Món ăn ngon, vệ sinh, đáp ứng tốt nhất khẩu vị và thu hút mạnh thực khách qua hình thức trang trí món ăn đẹp, ấn tượng.
- Thực hiện đúng những quy định về an toàn thực phẩm.
- Nhà Hàng luôn sạch sẽ, có dịch vụ cộng thêm đa dạng, thái độ phục vụ tốt, thân thiện, chuyên nghiệp.
- Giá cả hợp lí.
- Không gian thoáng, tạo nhã tạo cảm giác vui vẻ, thân thiện, bình yên cho khách hàng khi bước chân vào.

3. Tổ chức hoạt động bán hàng

Hoạt động bán hàng của Nhà hàng Xxxxx Xixt bao gồm:

Xây dựng qui trình bán hàng

- Thực hiện 4 bước bán hàng chuyên nghiệp bao gồm: chuẩn bị món ăn, trưng bày món ăn, tiếp xúc khách hàng, bán hàng.

- Quy trình bán hàng của nhà hàng theo mô hình buffet và nhà hàng chủ trương cấp thẻ POS cho khách hàng để quy trình bán hàng thuận tiện hơn cho việc chọn món và tính tiền.

Tổ chức đội ngũ bán hàng

- Trang bị kiến thức về sản phẩm: Biết phân biệt hương vị từng loại món ăn, thức uống, đồ gia vị, cách thức trình bày các món ăn từng vùng miền.
- Nâng cao kỹ năng bán hàng, biết phân loại và hiểu đặc điểm, tính chất, nhu cầu từng loại khách hàng, chủ động phục vụ và quản lý các mối quan hệ với khách hàng.

Tổ chức giám sát hoạt động bán hàng

- Quan sát hỗ trợ nhân viên bán hàng, truyền đạt kịp thời và hiệu quả, rút kinh nghiệm và xử lý phàn nàn, khiếu nại của khách hàng.

Quản lý và phân loại các chương trình marketing

- Marketing giới thiệu nhà hàng và món ăn trên các website kết hợp cùng marketing truyền thông, đặc biệt là phương thức marketing truyền miệng.

Báo cáo tình hình bán hàng

- Báo cáo tình hình bán hàng và phản hồi từ khách hàng để có những điều chỉnh ,định hướng tích cực

4. Chính sách bán hàng

Quy trình đặt hàng

- Để thuận tiện cho khách hàng trong việc đặt bàn hoặc phần ăn, Xxxxx Xixt chủ trương xây dựng website chuyên nghiệp phục vụ cho nhu cầu của thực khách với nhiều dịch vụ hỗ trợ khác như: đặt bàn trực tuyến, giao phần ăn tận nơi (đối với khối nhân viên văn phòng đặt hàng số lượng lớn),...
- Khách hàng có thể đặt bàn, phần ăn trực tuyến tại website ***http://nhahangxxxxxxx.com***
- Khách hàng chọn phần ăn mong muốn được hiển thị chi tiết tại mục “**Thực đơn**”
- Các phần ăn mong muốn sẽ được ghi nhận tại “**phần ăn đã chọn**“, trong đó liệt kê chi tiết về phần ăn, giá từng phần ăn và tổng giá đơn hàng.
- Bên cạnh đó, khách hàng cũng có thể gọi điện thoại trực tiếp đến số điện thoại nhà hàng để được nhân viên hỗ trợ đặt bàn hoặc gọi phần ăn.

- Đối với việc đặt phần ăn, nhân viên nhà hàng sẽ tiếp nhận đơn hàng, xác nhận đơn đặt hàng và giao hàng trong vòng 30 phút kể từ thời điểm tiếp nhận đơn hàng.

Giao hàng – nhận hàng (phần ăn)

- Sau khi tiếp nhận đơn hàng, nhân viên nhà hàng sẽ giao phần ăn đến cho thực khách trong vòng 30 phút. Tại thời điểm giao hàng, khách hàng kiểm tra phần ăn theo đơn hàng ghi trên hóa đơn và số tiền cần thanh toán. Khách hàng vui lòng thanh toán bằng tiền mặt

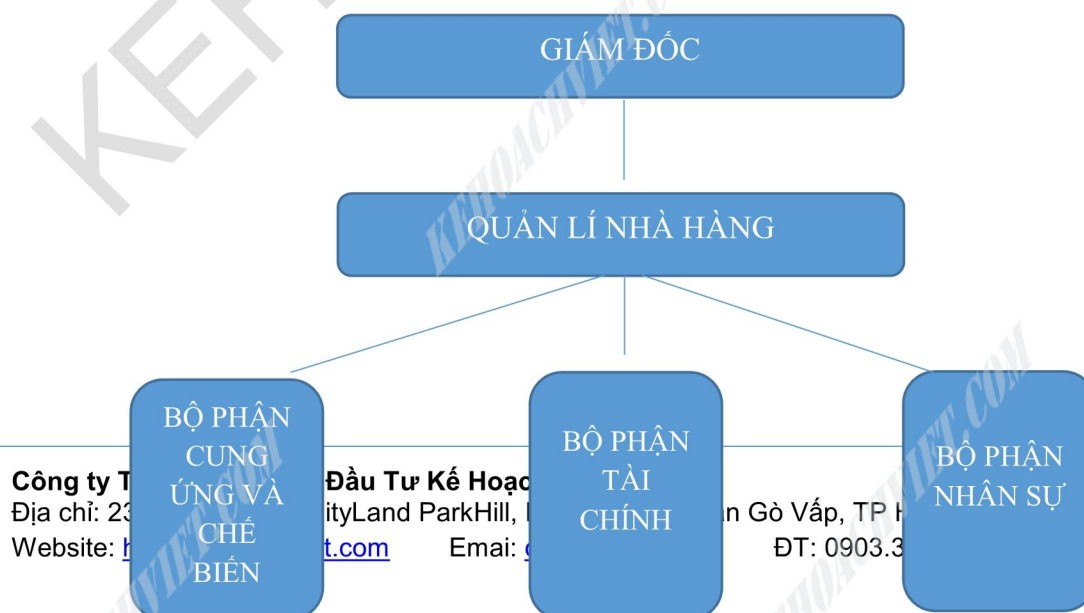
Hậu mãi

- Nhà hàng thường xuyên có các chương trình khuyến mãi, tri ân khách hàng thân thuộc bằng các hình thức: giảm giá, tặng coupon,...
- Ngoài ra khách hàng còn được tham gia các sự kiện cộng đồng như các cuộc thi với nhiều giải thưởng hấp dẫn.

Hợp tác

- Nhà hàng Xxxxx Xixt đón nhận tiệc và phục vụ khách du lịch của công ty, đồng thời tặng từ 5% đến 10% hoa hồng cho công ty cùng quyền lợi khác cho hướng dẫn viên du lịch.

VII.KẾ HOẠCH NHÂN SỰ



1. Chức năng và nhiệm vụ

1.1 Giám đốc

▪ Điều hành

- Kiểm soát, đánh giá lượng vốn thu hồi của nhà hàng.
- Thực hiện các hoạt động tài chính như huy động, sử dụng và kiểm soát vốn hiệu quả.
- Tổ chức việc cung cấp nguồn hàng, trang thiết bị, nội thất,...
- Đề xuất hoặc quyết định các phương án đầu tư.

▪ Phát triển thương mại

- Thường xuyên đáp ứng nhu cầu của khách hàng thông qua các dịch vụ.
- Kiểm tra và đánh giá chất lượng dịch vụ.
- Cùng với bếp trưởng triển khai thực đơn và niêm yết giá.
- Triển khai, áp dụng chính sách thương mại.
- Giữ mối quan hệ nội bộ và quan hệ bên ngoài.

▪ Quản lý và thúc đẩy đội ngũ

- Phối hợp tất cả đội ngũ trong nhà hàng.
- Đánh giá các kỹ năng cần thiết cho chất lượng dịch vụ.
- Giám sát tổng quan hoạt động nhà hàng.

▪ Đối thoại

- Chủ trì các cuộc họp.
- Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng và chất lượng đón tiếp.

1.2 Quản lý nhà hàng

- Trình độ: Đại học kinh tế, biết tiếng Hoa và tiếng Anh.
- Kinh nghiệm : 3 năm làm quản lý tại các nhà hàng, khách sạn.
- Tổ chức nhân sự, tuyển dụng, đào tạo hoặc sa thải nhân viên.
- Quản lý toàn bộ các hoạt động của bộ phận nhân sự, bộ phận cung ứng và sản xuất, bộ phận tài chính.
- Giải quyết các vấn đề phát sinh của nhà hàng.
- Trực tiếp giám sát các hoạt động diễn ra trong nhà hàng.

1.3 Bộ phận cung ứng và chế biến

- Bao gồm : bếp trưởng và nhân viên bếp

Bếp trưởng

- Trình độ : tốt nghiệp các khóa về đào tạo quản lý, lớp Bếp trưởng, các khóa an toàn vệ sinh thực phẩm, an toàn lao động.
- Kỹ năng : thành thạo nghiệp vụ nấu ăn các món ăn Việt Nam.

Mô tả công việc

- Chế biến món ăn cho khách và kết hợp với nhà hàng thiết lập thực đơn cho nhà hàng.
- Lập công thức về thành phần thực phẩm, định lượng với giá gốc cho tất cả món ăn.
- Điều hành và giám sát mọi hoạt động trong bếp.
- Giám sát hoạt động nhập xuất hàng hóa, tình hình sử dụng hàng hóa trong ngày về số lượng, chất lượng, chủng loại, giá thực phẩm, tỷ lệ lãi, số lượng khách hàng.
- Theo dõi số lượng khách hàng, số lượng các sản phẩm bán ra của nhà hàng.
- Luôn kiểm tra chất lượng thực phẩm đối với các bếp và có bổ sung cần thiết.
- Tham vấn và tham gia cùng quản lý nhà hàng tuyển chọn nhân viên bếp.
- Theo dõi, kiểm tra chi phí hoạt động của bếp, có biện pháp giảm chi phí khi cần.
- Cùng với quản lý định hướng nhu cầu thị trường, đưa ra sản phẩm thích hợp.

Nhân viên bếp

- Trình độ: tốt nghiệp các khóa về an toàn vệ sinh thực phẩm, an toàn vệ sinh lao động, biết tiếng Hoa hoặc tiếng Anh.
- Kỹ năng: có khả năng chuẩn bị các món ăn, có kỹ năng trang trí, trình bày các món ăn.

Mô tả công việc

- Trợ giúp bếp trưởng trang trí thức ăn.
- Đảm bảo tất cả các thiết bị nhà bếp được sử dụng đúng cách, vệ sinh, báo cáo kịp thời khi thiết bị hư hỏng cho bếp trưởng.
- Giúp bếp trưởng lên kế hoạch mua hàng, quy định lưu trữ và chi phí thực phẩm.
- Phối hợp với bếp trưởng điều hành lên thực đơn hàng ngày, xác định loại và số thức ăn để chuẩn bị.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.
- Chuẩn bị các dụng cụ trong nhà bếp: dao, chén, đĩa, muỗng... sạch sẽ.
- Làm sạch các nguyên liệu nấu món ăn.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

1.4 Bộ phận nhân sự

- Bao gồm: nhân viên đứng quầy, nhân viên phục vụ và tạp vụ.

Mô tả công việc

Nhân viên phục vụ

- Trình độ: biết tiếng Hoa hoặc tiếng Anh.
- Kỹ năng: nhanh nhẹn, có khả năng giao tiếp tốt, chăm chỉ thật thà.

Mô tả nhiệm vụ

- Hướng dẫn khách hàng sử dụng máy quét thẻ để chọn món ăn.
- Giới thiệu khách hàng các món ăn và đồ uống cho khách hàng.
- Cùng với đội tạp vụ thu dọn chén đĩa ly tách khi khách hàng ra về.
- Kiểm tra các món ăn trước khi phục vụ khách.
- Cùng đội tạp vụ dọn dẹp bàn ăn và chuẩn bị vật dụng mới cho khách.
- Sẵn sàng trả lời và giải đáp thắc mắc của khách hàng.
- Cuối buổi báo cáo nội dung công việc thực hiện cho quản lý nhà hàng.

Nhân viên tạp vụ

Mô tả nhiệm vụ

- Rửa chén, bát... theo qui trình.
- Lau chùi các khu vực theo qui định về vệ sinh.
- Vệ sinh WC và đảm bảo các tiêu chuẩn vệ sinh theo qui định.
- Quản lý và sử dụng các công cụ làm vệ sinh theo qui định nhà hàng.
- Đảm bảo vệ sinh cá nhân và hình thức cá nhân theo qui định nhà hàng

1.5 Bộ phận tài chính

- Bao gồm: nhân viên kế toán kiêm thu ngân
- Trình độ : tốt nghiệp tối thiểu cao đẳng chuyên ngành kế toán và có 1 năm kinh nghiệm

Mô tả công việc

- Thanh toán cho nhà cung cấp
- Theo dõi số lượng tài sản tăng giảm định kỳ hàng tháng

- Kép hợp với phòng nhân sự để đánh giá số liệu công cụ hư hỏng hàng tháng
- Tổ chức việc quản lý tài sản cố định, các máy móc, công cụ quan trọng, theo dõi chi phí
- Trực tiếp quản lý máy thu tiền và có trách nhiệm thu tiền tại máy quét thẻ ở cổng ra vào
- Trực tiếp theo dõi, kiểm kê số lượng tiền bán hàng mỗi ngày
- Kiểm tra toàn bộ quầy, xem xét sổ giao ban, xem xét các máy móc, các loại dụng cụ của thu ngân..
- Kiểm đếm thu tiền và thối tiền rõ ràng và chính xác, phân loại tiền.
- Kiểm tra chính xác thông tin ghi hóa đơn, theo dõi việc xuất hóa đơn và gửi hóa đơn cho khách trong sổ theo dõi hóa đơn, ghi số lượng hóa đơn đã xuất theo ca vào sổ theo dõi.

2.Chính sách tuyển dụng

Thống nhất và công khai trên toàn hệ thống.

Tuyển dụng theo nhu cầu và tiêu chuẩn.

Ưu tiên có kinh nghiệm trong ngành thực phẩm và nguồn nhân lực tại địa phương.

Thu hút nguồn nhân lực cấp cao.

Vị trí quản lý, bếp trưởng, bếp phó, tổ trưởng nhân sự, kế toán, thu ngân là người Việt Nam.

Vị trí nhân viên thu ngân, nhân viên phục vụ, tạp vụ: người bản địa, ưu tiên cho người nộp hồ sơ trước, nhân viên sẽ được huấn luyện 2 tuần và thử việc 1 tháng nếu được tuyển dụng mới.

Hoạt động tuyển dụng của Nhà hàng chủ yếu bao gồm: đăng bảng tuyển dụng trước nhà hàng, nhân viên trong nhà hàng giới thiệu người quen bạn bè, liên hệ với các trung tâm giới thiệu việc làm địa phương.

3.Chính sách đào tạo

Là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu trong xây dựng và phát triển nhân lực.

Áp dụng chương trình đào tạo qua công việc: cấp trên đào tạo cấp dưới, thợ bậc cao đào tạo cấp thấp hơn.

Luân chuyển nguồn nhân lực để đào tạo qua công việc thực tế.

4. Lương, thưởng, nghỉ lễ, hợp đồng lao động

Đảm bảo thu nhập của nhân viên cạnh tranh và tương xứng với các đơn vị cùng khu vực trong cùng thời điểm.

Lương bao gồm lương cơ bản và các loại phụ cấp tương xứng với công sức, trách nhiệm và hiệu quả lao động.

Chế độ khen thưởng định kỳ 1 lần 1 năm và tăng 10% tùy theo kết quả hoạt động kinh doanh.

Nhân viên có 12 ngày nghỉ phép trong 1 năm, tùy nhiên vào các ngày lễ nhân viên không được nghỉ.

Thưởng lễ tết và hưởng lương tháng thứ 13 cho nhân viên làm việc tại nhà hàng đủ 1 năm trở lên.

Số lượng nhân sự qua các năm

Năm	2016	2017	2018	2019	2020
Giám đốc	1 Giám đốc				
Quản lý nhà hàng	1 Quản lý				
Bộ phận cung ứng và sản xuất	2 Bếp trưởng, 6 nhân viên đứng quầy				
Bộ phận nhân sự	2 nhân viên phục vụ, 1 tạp vụ				
Bộ phận tài chính	1 kế toán-thu ngân				

Lương nhân sự qua các năm

Năm	2016	2017	2018	2019	2020
-----	------	------	------	------	------

Giám đốc					
Quản lý nhà hàng					
Bộ phận cung ứng và sản xuất					
Bộ phận nhân sự					
Bộ phận tài chính					

VIII. QUẢN TRỊ RỦI RO

1. Thiệt hại do cháy nổ

Cháy nổ luôn là rủi ro tiềm ẩn có nguy cơ cao xảy ra trong kinh doanh nhà hàng

Nguyên nhân: do hầu hết các nhà hàng đều sử dụng bếp nấu tại chỗ nên rất dễ có nguy cơ bị cháy, đặc biệt là từ mỡ, dầu và các nguồn điện. Nguy cơ thiệt hại cháy phụ thuộc vào đồ ăn đang được chế biến và các thiết bị sử dụng. Ví dụ, một quán cà phê chỉ phục vụ bánh mì và đồ uống có nguy cơ cháy thấp hơn nhiều so với một nhà hàng chuyên phục vụ các đồ nướng hoặc lẩu. Ngoài vấn đề **phải liên đới pháp lý**, cháy nổ còn có thể khiến doanh nghiệp phải bỏ thêm chi phí cho việc kinh doanh nhà hàng do thiệt hại tài sản.

Biện pháp phòng tránh: cần phải hết sức lưu ý đảm bảo an toàn cho khu vực bếp nấu bằng cách thường xuyên kiểm tra, chùi rửa.

2. Số lượng khách hàng không được như mong muốn

Nguyên nhân

- *Nguồn thực phẩm bị hư hỏng, nhiễm độc*

Rủi ro đặc thù trong kinh doanh nhà hàng đó là hư hỏng thực phẩm.

Biện pháp phòng tránh : việc bảo quản nguyên liệu trong các thiết bị làm lạnh là điều thiết yếu đối với các nhà hàng, do đó nhà hàng cần phải chuẩn bị cho khả năng này nếu bất ngờ các thiết bị làm lạnh bị hỏng, mất điện khiến cho đồ uống và thực phẩm bị phân hủy.

Kế hoạch sử dụng nguồn nguyên liệu thực phẩm trong 1 tuần, 1 tháng, để ý tới thời hạn sử dụng của thực phẩm và đánh giá loại thực phẩm nào tiêu thụ nhanh, tiêu thụ chậm để chuẩn bị nhập hàng cân đối vừa đủ.

Thực phẩm có nguồn gốc thiên nhiên, không sử dụng các hóa chất độc hại để bảo quản.

Thường xuyên kiểm tra thiết bị và đảm bảo việc vệ sinh sạch sẽ thường xuyên.

Nếu khách hàng bị ngộ độc thực phẩm từ bữa ăn trong thực đơn nhà hàng, có thể nhà hàng phải chịu trách nhiệm pháp lý về bồi thường như chi phí y tế, thu nhập từ việc vắng mặt tại nơi làm việc, chi phí pháp lý,...

Hãy đảm bảo nhà hàng có nguồn thực phẩm tốt nhất, đạt yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định chính quyền, theo quy định của nhà hàng cũng như của nhà cung cấp..

- *Nhân viên phục vụ có thái độ không tốt làm mất lòng khách hàng*

Biện pháp phòng tránh: tuyển dụng, đào tạo nhân viên có chọn lọc và có quy trình chuyên nghiệp.

Chế độ lương, khen thưởng công bằng tạo điều kiện thuận lợi để các nhân viên làm việc với thái độ tích cực

Quản lý đội ngũ nhân viên phục vụ một cách hiệu quả như tìm hiểu về gia đình, hoàn cảnh, có các cuộc nói chuyện thân mật với nhân viên , tạo sự gắn bó trong toàn thể nhân viên tại nhà hàng

- *Món ăn không đáp ứng được nhu cầu của thực khách*

Nhà hàng cần tiếp thu ý kiến của khách hàng và có sự sáng tạo thêm về cách chế biến các món ăn

Tìm hiểu nhu cầu về ăn uống của thực khách và báo cáo Giám Đốc để có những đóng góp tích cực phát triển nhà hàng

Tuyển dụng các đầu bếp có tay nghề cao

- Khách hàng lên các website diễn đàn hoặc các phương tiện truyền thông khác phàn nàn về chất lượng dịch vụ

Biện pháp phòng tránh: trả lời ngay và nên nhận trách nhiệm trước những phàn nàn của khách hàng trên các website, diễn đàn, các phương tiện truyền thông để bảo vệ thương hiệu của nhà hàng và thể hiện tính chuyên nghiệp và uy tín của nhà hàng.

3. Chủ nhà đột ngột lấy lại mặt bằng kinh doanh hoặc tăng giá thuê mặt bằng

Biện pháp phòng tránh : trong quá trình ký hợp đồng thuê mặt bằng có những điều khoản ràng buộc.

...

...

Ký hợp đồng lâu dài từ 5 năm trở lên để giữ giá.

4. Đối thủ cạnh tranh

Các đối thủ cạnh tranh trực tiếp : hiện tại trên địa bàn Bugis và trên toàn đảo quốc Singapore chưa có nhà hàng nào có mô hình như Xxxxx Xixt nên thuận lợi cho sự phát triển.

Các đối thủ cạnh tranh ngành : các đối thủ cạnh tranh ngành được xét theo các nhóm như qui mô, khả năng tài chính, chất lượng sản phẩm, chất lượng phục vụ, nhân lực, uy tín, giá cả. Nhìn tổng thể Bugis, Xxxxx Xixt sẽ có những đối thủ như: nhà hàng Thái, Ấn Độ, Trung Hoa,... Tuy nhiên, do cạnh tranh trong cùng lĩnh vực nhưng khác biệt sản phẩm và mô hình nên sức ép từ những nhà hàng này là không lớn.

Các đối thủ tiềm ẩn : hiện tại vì là mô hình đầu tiên nên vẫn chưa có nhà hàng nào với cùng mô hình, sản phẩm mọc lên.

5. Lạm phát, giá cả vật chất leo thang

Biện pháp phòng tránh: ký hợp đồng lâu dài với các nhà cung cấp nguyên vật liệu để giữ giá.

Tạm thời giữ nguyên giá bán sau khi đã tính toán lại doanh thu, chi phí, lợi nhuận.

Cắt giảm hoặc tiết kiệm một số chi phí không cần thiết.

IX. KẾ HOẠCH TÀI CHÍNH

Bảng: Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2016-2020 (ĐVT: SGD)

Năm	2016	2017	2018	2019	2020
Kết quả kinh doanh					
Doanh thu					
Giá vốn					
Lợi nhuận gộp					
Tỷ suất lợi nhuận gộp					
Chi phí					
Chi phí marketing					
Chi phí quản lý nhân sự					
Chi phí điện, nước + thuế					
Khấu hao TSCĐ					
TỔNG CHI PHÍ					
Lợi nhuận trước lãi và thuế					
Thuế thu nhập doanh nghiệp					
Lợi nhuận ròng					
Tỷ suất lợi nhuận ròng					

Bảng: Phân tích hiệu quả đầu tư

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Chỉ số
1. Số năm hoàn vốn	Năm	
2. IRR	%	
3. NPV	SGD	

*** 1 SỐ THÔNG TIN, NỘI DUNG, SỐ LIỆU VÀ HÌNH ẢNH ĐÃ ĐƯỢC KẾ HOẠCH VIỆT LỘC BỐT HOẶC ĐIỀU CHỈNH NHẪM MỤC ĐÍCH BẢO MẬT THÔNG TIN.

*** TÀI LIỆU THAM KHẢO, VUI LÒNG KHÔNG SỬ DỤNG CHO MỤC ĐÍCH THƯƠNG MẠI.