

AUDIT PERTUMBUHAN RESTORAN (F.O.R.D.S™ SCORE)

Jawab JUJUR. Lagi jujur, lagi selamat kedai anda.

Tanda [/] kalau betul. Kalau tak betul, biar kosong. Tak perlu malu.

1. F (FOOTFALL) – ORANG NAMPAK KEDAI KITA?

Kira nak bagi pelanggan baru senang jumpa kita.

- [] Cari nama kedai saya di Google Maps, terus keluar. Tak payah scroll.
- [] Gambar lauk di FB/IG/TikTok saya buat orang terliur. Bukan gambar kabur & senget.
- [] Seminggu ada lebih 5 orang tag kedai saya kat media sosial.
- [] Page FB/IG/TikTok saya aktif. Orang komen, saya balas. Tak sunyi.
- [] Taip “makan sedap dekat sini” kat Google, kedai saya ada kat muka surat 1.

2. O (OPTIMIZATION) – JUAL BANYAK, UNTUNG KE TAK?

Kira nak pastikan penat kita berbaloi.

- [] Saya tahu lauk mana paling banyak untung, lauk mana buat saya rugi.
- [] Pekerja saya pandai tanya “Nak air besar? Nak tambah kentang?” tanpa saya suruh (pandai upsell).
- [] Harga barang naik 3 bulan lepas, tapi harga menu saya masih sama. Saya sedar saya tengah rugi senyap-senyap.
- [] Saya tahu kos bahan untuk sepinggan nasi = berapa %. Kalau lebih 35%, saya pening.
- [] Saya ada 1 lauk ‘power’ – untung tebal & orang berebut order.

3. R (REPUTATION & RETENTION) – PELANGGAN SUKA KITA KE TAK?

Kira nak tahu orang datang sekali je atau nak repeat.

- [] Bintang Google Maps saya 4.2 ke atas. Bawah 4, bahaya.
- [] Ada orang komen kedai saya, saya balas dalam 2 hari. Yang marah pun saya layan elok.
- [] Pelanggan tetap saya datang balik at least 2 kali sebulan.
- [] Saya tahu 3 benda orang selalu marah & 3 benda orang selalu puji pasal kedai saya bulan ni.
- [] 3 bulan lepas, TAK ADA orang komen “kotor”, “lambat sangat”, “sakit perut”, “tak sedap” pasal kedai saya.
- [] Kalau esok ada orang viralkan kedai saya, saya dah siap ayat nak jawab. Tak gelabah.

4. D (DOLLAR & DATA) – SAYA TAU KE TAK DUIT KELUAR MASUK?

Kira nak berniaga guna otak, bukan guna agak-agak.

- Habis niaga malam, saya terus tahu hari ni untung berapa ringgit. Bukan tahu jualan je.
- Saya labur RM100 buat iklan, saya tahu dapat balik berapa.
- Rekod jualan & rekod untung rugi saya kemas. Nak buka cawangan baru pun tak pening.
- Saya tahu sehari kena jual berapa RM baru tak rugi. Kalau tak sampai, saya tidur tak lena.
- Saya pergi bercuti seminggu, kedai jalan macam biasa & duit tetap masuk.

5. S (SYSTEM & STAFF) – KEDAI BOLEH JALAN TANPA SAYA?

Kira nak tengok kita tauke atau kuli.

- Saya ada kertas/WhatsApp “Cara-Cara Buat Kerja” untuk 10 benda paling penting. Staff baru baca terus faham.
- Ketua Dapur, Cashier, Tukang Masak – semua tahu kerja dia & markah dia berapa.
- Staff baru masuk, 7 hari dia kena belajar & kena test. Lulus baru boleh pegang kaunter.
- Kalau tukang masak utama saya berhenti esok, rasa lauk tak lari. Ada orang lain boleh ganti.
- Kalau pelanggan jatuh dalam kedai atau tercekik, staff saya tahu no telefon siapa nak call & apa nak buat.

MARKAH: BERAPA [/] ANDA DAPAT? JOM SEMAK!

| Markah | Tahap | Maksud Sebenarnya Kepada Perniagaan |
|--------|-------------------|--|
| 22-26 | SCALABLE CHAMPION | Padu! Sistem & duit jalan. Dah lepasi fasa “owner jadi kuli”. Fokus buka cawangan atau naikkan jualan 2x ganda. Tapi jangan terlalu selesa – pesaing sentiasa mengejar dibelakang. |
| 17-21 | STABLE GROWTH | Kedai boleh hidup, tapi ada kebocoran halus. Duit lesap RM2k-RM6k sebulan tanpa sedar. Owner penat sebab banyak benda masih sangkut. Kena betulkan sistem. |
| 10-16 | OPERATIONAL RISK | Nampak sibuk tapi penat tak berbaloi. Untung ciput, staff asyik tukar, pelanggan tak repeat. Owner 2-3 langkah je ke “bisnes nazak”. Jangan tambah cawangan. |

| | | |
|----------|-------------------|---|
| Bawah 10 | CRITICAL RECOVERY | AMARAN. Kedai bergantung 100% kat owner. Owner sakit 3 hari, kedai lumpuh. Untung mungkin takde langsung. Stop semua, selamatkan kedai ni dulu. |
|----------|-------------------|---|

Langkah seterusnya:

Dapat bawah 17? Itu maksudnya, setiap bulan ada “duit ghaib” dan “masa ghaib” dalam kedai. WhatsApp “FORDS” ke 011-11112538. Saya bagi **Sesi Diagnose 15 Minit PERCUMA** untuk tunjuk kat mana 3 lubang bocor paling besar dan apa nak buat minggu ini bagi tutup lubang itu.

DR.K