

КОЛІН ГАРМОН

**ЩО Я ЗНАЮ  
ПРО РОБОТУ  
КАВ'ЯРЕНЬ**

РЕАЛІЇ БІЗНЕСУ ВІД ВЛАСНИКА  
МЕРЕЖІ ZFE COFFEE

*Переклала з англійської  
Олена Любенко*

«НАШ ФОРМАТ» · КИЇВ · 2021

Купити книгу на сайті [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

# Зміст

Вступ .....	11
-------------	----

Мої кав'ярні .....	14
--------------------	----

НАСАМПЕРЕД: ЗНАЙТИ РОБОТУ .....	22
---------------------------------	----

## Створення

ВИБІР ЛОКАЦІЇ .....	33
---------------------	----

Чого ви шукаєте? .....	35
------------------------	----

Класна бізнес-ідея проти класної бізнес-моделі .....	37
---	----

Або з великого, або з малого .....	41
------------------------------------	----

Прохідність .....	43
-------------------	----

Дривнички .....	46
-----------------	----

Приміщення .....	48
------------------	----

Про що запитувати експертів? .....	50
------------------------------------	----

Будівельні роботи й залучення підрядників .....	64
--	----

Остаточне рішення .....	68
-------------------------	----

## Кав'ярня

Основи .....	73
--------------	----

Нарощування клієнтури .....	75
-----------------------------	----

Сервіс як копійчана інвестиція .....	80
--------------------------------------	----

Купити книгу на сайті [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

ПРАВИЛО ЗАКРИВАВЛЕНОГО ЗАЙЦЯ: РОБОЧИЙ ПРОЦЕС, ЕФЕКТИВНІСТЬ І ВРАЖЕННЯ .....	83
БУДЬТЕ ДВОЛИКИМИ .....	94
РОЗДРІБНИЙ ПРОДАЖ: КАВА В ПАКЕТАХ .....	98
КАРТИ ЛОЯЛЬНОСТІ .....	109
ВОДІ ДОСТАВКИ .....	114
БЕЗПЕКА ЗА 50 ЦЕНТІВ .....	118
СТОЛИ ТА СТИЛЬЦІ .....	121
ТУАЛЕТИ .....	127
СЕРВЕТКИ НА ТАРИЛЦІ ТА ІНШІ ВИДИ НЕВПИННОЇ БОРОТЬБИ .....	131

## Кава

КАВА: КОРОТКО .....	137
МОЛОКО ВАС ГАЛЬМУЄ .....	142
ВАЖЛИВІСТЬ ВОДИ .....	145
НАПІЙ ІЗ БУДЬ-ЯКОЮ ІНШОЮ НАЗВОЮ .....	150
ЗНАННЯ. КАВА. ОБЛАДНАННЯ .....	154
ДУЖЕ ГАРЯЧА .....	157
ПОКРАЩИТИ НАЙГІРШУ ЧАШКУ .....	160

## Персонал

ЯК НАЙМАТИ ЛЮДЕЙ .....	165
ТРИВАЛА СПІВПРАЦЯ — НАЙДЕШЕВША СТРАТЕГІЯ .....	180

## Культура

КУЛЬТУРА ВАЖЛИВІША ЗА КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ .....	187
КОРЕЛЯЦІЯ ЛЮБ'ЯЗНОСТІ .....	190

Купити книгу на сайті [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

# Мої кав'ярні



Купити книгу на сайті [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

## Кав'ярня No 1. У холі клубу Twisted Pepper

Це перша кав'ярня, яку ми відкрили 5 грудня 2009 року в холі нічного клубу Twisted Pepper на вулиці Міддл-Еббі в Дубліні. Її площа становила не більш ніж 20 кв. м, і в найкращому разі там могло розміститися 12 людей, хоча моя здатність обслужити понад трьох клієнтів за раз тоді ще була сумнівною.

Усі стійки були на коліщатах, тому ми могли їх компактно спакувати на ніч. Еспресо-машину заковували в шафу, а столи та стільці переносили, щоб чотири рази на тиждень 600 юних клаберів могли відриватися в цьому приміщенні вночі. Коли ми вранці приходили на роботу, то часто заставали картину погрому: бите скло, розлиті напої, сигаретні недопалки, забута спідня білизна.

У цьому кафе я зазвичай працював сам, хоча мав і двох помічників, яких наймав на неповну ставку. У пору свого розквіту в цій кав'ярні люди купували приблизно 150 чашок кави на день. Але вона ніколи не була життєздатним бізнесом чи бодай здатним найняти більш ніж одного працівника. Відвідувачі часто коментували, що наша кав'ярня довго не протягне. Подумки

я з ними погоджувався, але знав, що перебуваю на правильному шляху. Прибуток у цій кав'ярні не був моєю основною метою (хоча особливого вибору я не мав). Я перевіряв ринок Дубліна, який тоді обережно ставився до сортової кави. Також я був рішуче налаштованим створити собі репутацію того, хто пропонує високого класу та якості каву й чудове обслуговування, і заснувати на такій репутації міцний, хоч і крихітний бренд.

## Кав'ярня No 2. У клубі Twisted Pepper

У травні 2010 року ми вирішили перемістити кав'ярню: перекотили її через двері холу в більший бар клубу Twisted Pepper. Там було значно більше простору: великі затишні кабінки, посудомийна машина й інші вигоди (зокрема й туалет!). Те приміщення спочатку видавалося порожнім, наче в нас раптом з'явилося забагато вільного місця. Але згодом воно стало приваблювати більше людей, а тому бізнес почав зростати й кількість персоналу також збільшилася.

Відтоді ми почали потроху ставати конкурентоспроможним бізнесом і невдовзі зайнялися гуртовим продажем завдяки партнерству зі Стівом Лейтоном і компанією Has Bean. Також ми взялися організовувати майстер-класи, приймати події та розвивати спільноту зфе.

У тому приміщенні працювалося не без проблем. Ніколи не забуду, як одного дня під час студентської нічної вечірки клубу Twisted Pepper, скандально відомої за назвою «Містер Джонс», перекинули наш «чайник за 3000 євро» й танцювали довкола нього.



## Вибір локації

Цей етап відкриття кав'ярні багатьох зупиняє. І саме про нього мене найчастіше розпитують. За багато років я чимало дізнався про різні локації, але саме щодо цієї проблеми мені досі найважче консультувати. Основні принципи тут, безумовно, є, і я їх розгляну нижче. Але відкриття кав'ярні в певній локації пов'язане з долею везіння, і ви ніколи остаточно не зрозумієте всієї специфіки розташування закладу, доки не відчините його дверей.

Найкраще, що я можу вам порадити, — продумайте бажану специфікацію закладу. Це впорядкує ваші думки й уявлення. Великий плануєте заклад чи малий? Чи потрібна вам офісна зона? А кухня? Коли шукаєте локацію, дуже важливо відповісти на ці запитання, адже як можна розпочати пошуки, коли не знаєте, чого шукаєте?

Моя перша кав'ярня була в нічному клубі, простір якого я використовував також удень. Коли я шукав наступне приміщення, то міг уявляти себе в різних локаціях — залежно від того, що було в наявності. Якби я знайшов великий ресторан із просторою кухнею, то зумів би впоратися з таким простором. Якби я знайшов точку роздрібного продажу лише зі стоячими місцями

в діловому районі, мені вдалося б відкрити чудовий еспресо-бар із напоями «з собою». Я відчував, що готовий управляти багатьма підвидами бізнесу, тому написав три різні специфікації та придумав їм окремі назви.

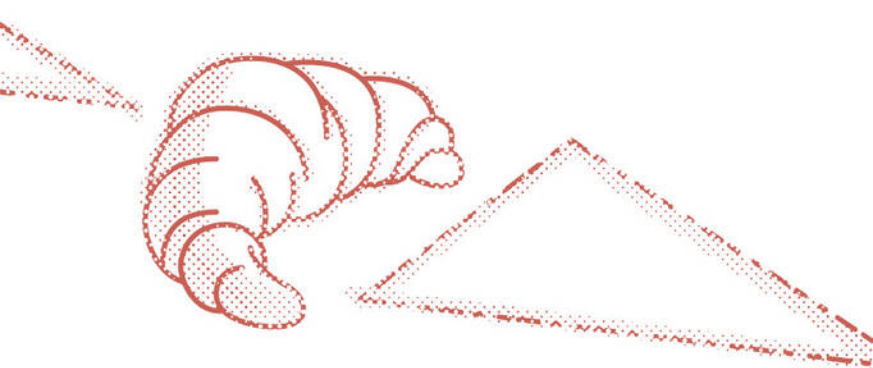
	Кав'ярня 1	Кав'ярня 2	Кав'ярня 3
Кількість місць	5	20	60
Розташування	Середмістя	Місто	Передмістя
Їжа	«Із собою»	Мінікухня	Максікухня
Персонал	2–3 особи	3–6 осіб	6–10 осіб
Оренда	€ 20 000 на рік	€ 40 000 на рік	€ 50 000 на рік
Площа	30 кв. м	50 кв. м	150 кв. м
Оборот	€ 12 000 на тиждень	€ 20 000 на тиждень	€ 40 000 на тиждень
Обладнання	€ 20 000	€ 40 000	€ 100 000
Чашок на день	600	500	400
Середній чек	€ 4,50	€ 9,50	€ 16,50

У своєму переліку я мав еспресо-бар та маленьку й велику кав'ярні. Усіма тими бізнесами я зумів управляти. Але коли відокремив їхні специфікації і прописав окремі бізнес-плани, то зміг чіткіше уявити ситуацію.

Якщо ви зробите те саме, то зможете, наприклад, з'ясувати, що насправді вам не подобається ідея керувати одним із цих трьох закладів. Або зрозумієте, що на це немає коштів чи ресурсів. У будь-якому разі ваш погляд на власний бізнес стане значно впорядкованим і ви будете краще підготовленими, коли знайдете зручне приміщення.

Купити книгу на сайті [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>





## Чого ви шукаєте?

Насамперед слід визначитися, чого саме ви шукаєте. Це залежить від багатьох факторів. Але найчастіше все зводиться до таких:

1. Комплект навичок.
2. Досвід.
3. Наявні кошти.
4. Бізнес-ідеї.

Перші два критерії не обмежуються лише вами. Вони стосуються й команди, яку ви зібрали чи до якої маєте доступ. Якщо ви мало знаєте про кухню й вас нічого особливо не пов'язує з цією професією, то навряд чи ви шукатимете кав'ярню з великою кухнею, бо вартість облаштування й оренди приміщення буде вищою, а ви не матимете необхідних навичок для його наповнення.

Коли я відкривав свою першу кав'ярню, у мене за плечима був багаторічний досвід, але я все одно не відчував достатньої впевненості, щоб керувати командою персоналу, командувати кухнею чи розв'язувати бізнесові питання. Тому вирішив, що найкращий для мене варіант — це маленька кав'ярня. Тоді я дуже хвилювався, що межа



## Асертивність проти агресивності

У молодості, коли я вивчав бізнес у школі, то постійно дізнавався щось нове про характеристики, риси й навички підприємця. У чотирнадцять я нічим не відрізнявся від більшості людей: не вважав себе харизматичним, цілеспрямованим, рішучим чи ризиковим, як мене навчала більшість підручників. Коли я читав про те, що підприємці — майже супермени, то завжди відчував неймовірне розчарування, бо понад усе хотів мати власний бізнес, але просто не бачив себе таким, яким мав бути за описами.

Думаю, навчати такого молодих людей дуже небезпечно, бо так описують зазвичай підприємців, які потрапляють у світло прожекторів і полюбляють кучеряво про себе порозказувати. Але за ці роки я познайомився з багатьма успішними бізнесменами, які водночас залишилися сором'язливими самітниками або яким бракує впевненості в собі, проте це не заважає їм цілком успішно керувати власними підприємствами.

Що ж до започаткування мого бізнесу, то найдужче мене жахали не думки про бухгалтерію, багатогодинну