

Pornește de la o întrebare, nu de la un raport.

Folosește rapoartele Kalopsia pentru a înțelege restaurantul, a verifica explicații și a alege următoarea decizie. Ghidul leagă datele de întrebările pe care trebuie să le pună managementul.

Vânzările și comenzile descriu cererea, fără a acoperi întreaga sănătate a restaurantului. Privește și experiența clienților, execuția, stocurile, capacitatea și rezultatele economice. Compară aceeași arie și perioade la fel de complete, folosind zile relevante, perioade anterioare sau un obiectiv agreeat.

Punct de pornire în Kalopsia: [Tablou de bord](#) · [Vânzări](#)

Vânzările scad. Ce verifici mai întâi?

Pentru aceeași perioadă și aceleași operațiuni, față de un termen de comparație potrivit:

-8%

Valoarea vânzărilor

-11%

Numărul comenzilor

+3%

Valoarea medie a comenzii

Valoarea vânzărilor = comenzi × valoarea medie a comenzii

Principala schimbare este numărul mai mic de comenzi. Valoarea medie mai mare atenuează scăderea vânzărilor, fără să explice de ce au scăzut comenzile.

Scăderea comenzilor este generală sau se concentrează într-o locație, un canal ori un interval?

Cifre rotunjite, strict ilustrative. Comenzile numără tranzacții, nu persoane distincte.

O metodă pentru fiecare analiză.

Observă

Ce s-a întâmplat, în ce perioadă și unde?

Compară

Care este comparația corectă?

Separă componentele

Unde apare diferența?

Explică

Ce explicații se potrivesc și ce le contrazice?

Decide

Este nevoie de acțiune, investigație sau observare în continuare?

Verifică

Cum vom afla dacă decizia a funcționat?

Descompunerea arată unde apare diferența, fără a-i demonstra cauza. Verifică mai multe explicații plauzibile.

Cerere și clienți

Urmărește cererea de la locații și produse la primele cumpărări, reveniri și activitatea din spatele vânzărilor.

Unde se schimbă cererea?

Separă rezultatul pe locații, canale și intervale. Stabilește dacă diferența este generală sau concentrată, apoi verifică comenzile afectate. Compară explicații diferite: cererea, disponibilitatea, programul, problemele de livrare sau execuția restaurantului.

Localizarea schimbării restrânge investigația, fără a-i stabili cauza. Comenzile reprezintă tranzacții, nu persoane.

[Punct de pornire în Kalopsia: Vânzări · Comenzi](#)

Ce aleg diferit clienții?

Compară valoarea absolută a vânzărilor, cantitatea și ponderea produselor sau categoriilor, pentru aceeași perioadă și arie. O pondere în creștere poate reflecta scăderea altor produse. Verifică separat prețul, promoția, disponibilitatea și preferințele.

Valoarea, cantitatea, ponderea și profitabilitatea sunt măsuri diferite. Produsul cel mai vândut nu este neapărat cel mai profitabil.

[Punct de pornire în Kalopsia: Produse · Categori](#)

Înregistrările devin cumpărări?

Separă validarea contului de prima cumpărare eligibilă. Compară grupuri de înregistrare după același număr de zile, distingând clienții care au parcurs intervalul de cei încă în așteptare. Verifică separat prima, a doua și a treia cumpărare.

Clienții aflați încă în interval nu sunt conversii eșuate. Prima cumpărare arată activitate, nu fidelitate.

[Punct de pornire în Kalopsia: Clienți: Activare · Cohorte](#)

Clienții revin?

Urmărește a doua cumpărare eligibilă și următoarele, oferind grupurilor comparabile același timp pentru revenire. Într-o perioadă, un client poate apărea atât la prima cumpărare, cât și la reveniri. Ia în calcul și cumpărările anonime.

Clienții care revin într-o perioadă nu reprezintă o rată de retenție pe termen lung. Nici a doua cumpărare nu dovedește fidelitatea.

[Punct de pornire în Kalopsia: Clienți: Prezentare generală · Activare · Cohorte](#)

Cine se află în spatele vânzărilor?

Compară comenzile, ponderea vânzărilor și valoarea medie pentru clienții înregistrați și anonimi. O pondere valorică mai mare, cu aceeași pondere a comenzilor, poate reflecta comenzi mai mari. Verifică filtrele: profilul clientului diferă de locația vânzării.

Comenzile și vânzările înregistrate nu măsoară persoane distincte, vizite sau retenție și nu demonstrează efectul unei campanii.

[Punct de pornire în Kalopsia: Engagement · Clienți](#)

Operațiuni și decizii de business

Verifică dacă operațiunile sunt fiabile și dacă activitatea are sens comercial și economic.

Poate restaurantul respecta promisiunea?

Verifică disponibilitatea, parcursul comenzilor, anulările, stornările și feedbackul. Restrânge problema la o locație, un canal sau un tipar de servire. Folosește fiecare excepție pentru a verifica o explicație, analizând comenzile și comentariile relevante înainte de decizie.

Vânzările bune pot ascunde deteriorarea experienței. Excepțiile diferite nu ar trebui reunite automat într-un singur diagnostic.

Punct de pornire în Kalopsia: [Comenzi](#) · [OrderHub](#) · [Feedback](#)

Vânzările mai mari ne aduc un rezultat mai bun?

Contribuția este venitul rămas după costurile directe ale produselor incluse în analiză, înaintea altor costuri. Verifică definițiile aprobate, completitudinea datelor și structura vânzărilor. Adaugă informații contabile, salariale și bancare pentru imaginea completă.

Veniturile nu sunt profit net sau numerar. Marja produselor nu oferă răspunsul financiar complet.

Punct de pornire în Kalopsia: [Vânzări](#) · [Marja produselor](#)

Acțiunea comercială și-a atins obiectivul?

Definește rezultatul dorit și grupul vizat. Compară rezultatele cu o bază relevantă; întreabă ce s-ar fi întâmplat fără acțiune. Ia în calcul reducerile, vânzările înlocuite și efectele secundare. Decide dacă continui, modifici, oprești sau investighezi.

Valoarea comenzilor asociate nu demonstrează cauzalitate, cerere suplimentară sau profit. Stabilește cum vei verifica decizia.

Punct de pornire în Kalopsia: [Promoții](#) · [Vânzări](#) · [Clienți](#)

Ce arată creditul clienților?

Acolo unde se folosește creditul clienților, analizează separat mișcările și soldul disponibil. Verifică ce conturi și perioadă sunt incluse, apoi reconciliază mișcările neexplicate cu comenzile. Soldurile istorice pot fi estimări și depind de istoricul complet. Pornește de la date agregate.

Creditul deținut nu înseamnă numerar, profit, vânzări suplimentare sau fidelitate. Diferențele de sold trebuie reconciliate.

Punct de pornire în Kalopsia: [Creditul clienților](#) · [Comenzi](#)

O promoție are nevoie de un scop.

Utilizarea promoției și valoarea comenzilor asociate arată participarea. Pentru încercarea unui produs, urmărește cumpărările ulterioare; pentru cererea din perioade slabe, compară acea perioadă și costul economic.

Semnale și persistență

Folosește semnalele și tendințele pentru a orienta investigația, apoi analizează datele împreună cu informațiile locale.

Ce îmi poate scăpa?

Privește semnalul neobișnuit ca punct de pornire. Verifică fiabilitatea datelor, importanța diferenței și unde apare, apoi explicațiile și contextul lipsă. Un scor al calității datelor nu este o probabilitate sau o cauză.

Neobișnuit nu înseamnă automat rău. Analiza inteligentă orientează atenția; oamenii investighează, evaluează și decid.

Punct de pornire în Kalopsia: [Semnale de analizat](#) · [Vânzări](#) · [Comenzi](#)

Scăderea este persistentă sau locală?

Compară tranzacțiile, vânzările și valoarea medie în săptămâni încheiate și comparabile. Verifică săptămânile incluse și dacă tiparul apare și în locații comparabile din aceeași companie. Săptămânile excluse nu reprezintă activitate zero.

O tendință persistentă nu îți stabilește cauza. Analizarea unei avertizări este o etapă separată de management.

Punct de pornire în Kalopsia: [Tendințe de vânzări](#)

Înainte de decizie

Perioada

Intervalul este corect, complet și comparabil?

Aria analizată

Locațiile, canalele și grupurile de clienți sunt consecvente?

Datele

Informațiile sunt suficient de complete pentru această concluzie?

Contextul

Ce schimbări operaționale sau evenimente locale lipsesc?

Fișă de analiză: o întrebare

Întrebarea și aria analizată

Ce vrem să înțelegem? Ce perioadă, locații și canale includem?

Schimbarea și comparația

Ce s-a schimbat și cu ce comparăm?

Explicația posibilă

Ce o susține, ce o contrazice și ce informații mai lipsesc?

Decizia și responsabilul

Ce facem sau investigăm în continuare? Cine răspunde?

Verificarea rezultatului

Când revenim asupra rezultatului și ce va însemna o îmbunătățire?

Kalopsia oferă date operaționale. Oamenii adaugă context, verifică explicațiile și decid.