

дринкит 

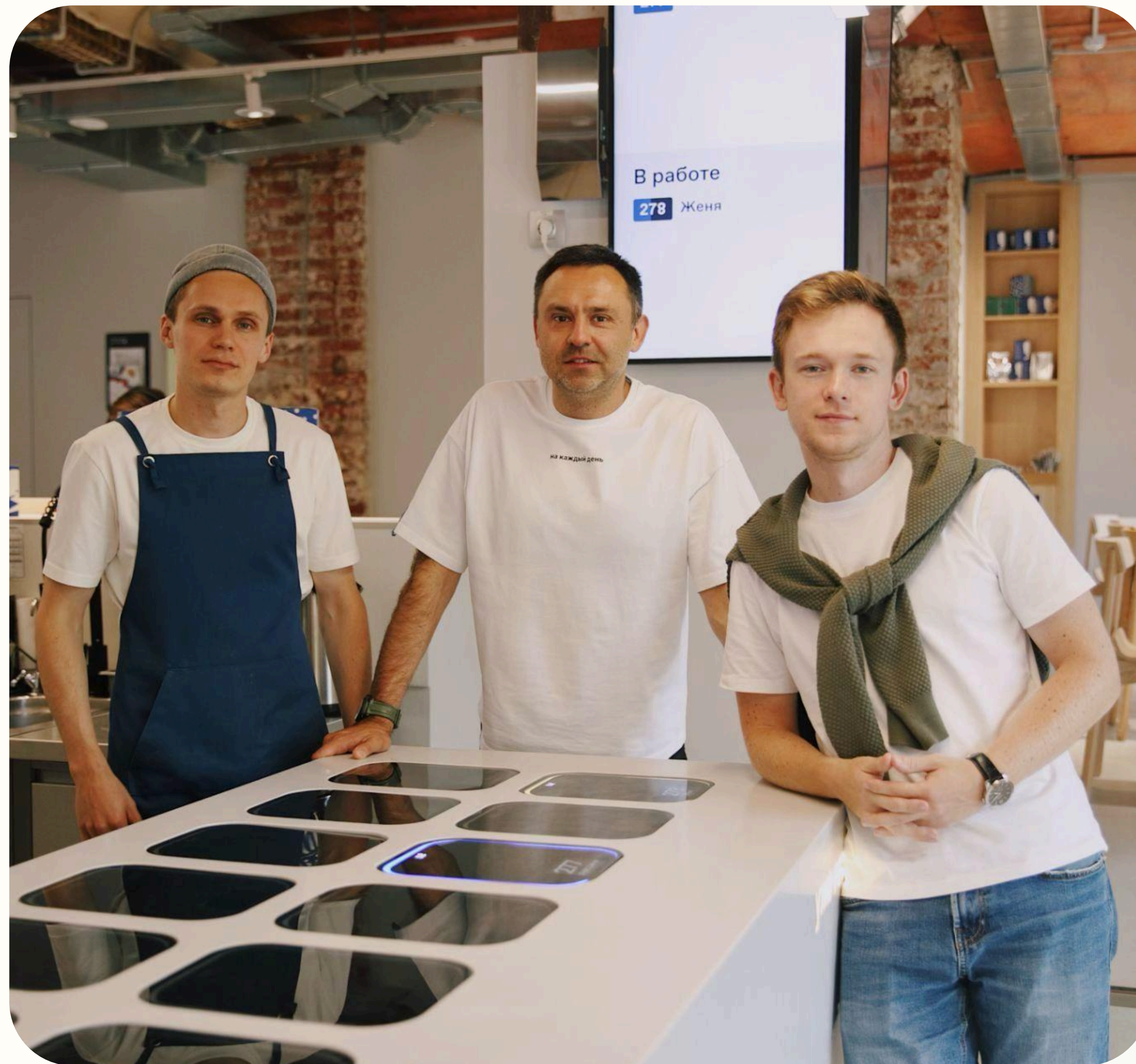
 Хантфлоу Конф

Построение команды:

от найма до культуры

Алексей Катков

— крупнейший партнер
сети кофеен Дринкит





23 кофейни

5 строятся

В день гостей, сколько
вмещает стадион ЦСКА.
2 500 000 заказов в год

300+ людей в команде

54 в офисе-управлении

250 бариста



дринкит 

 Хантфлоу Конф

Найм

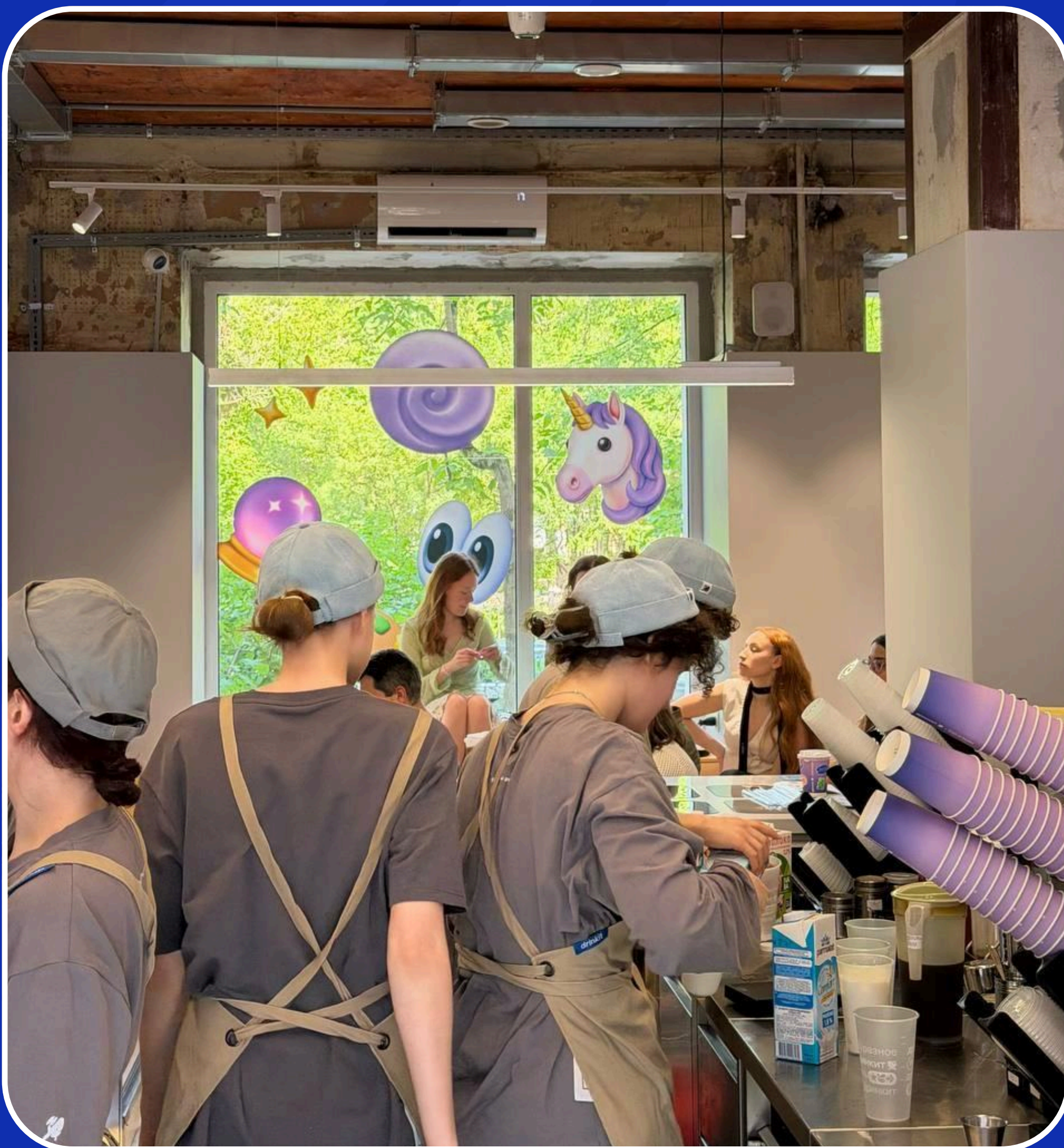
В NoReCa высокая текучка

- ★ Средний возраст кандидата 18 лет
- ★ Часто мы первый работодатель
- ★ Мотивация размытая

Выработали подход, чтобы работать с зумерами, растить их до управляющих и снижать текучку.



Май / Месяц	
	Факт
Откликов	1 857
Анкет	785
Собес	223
Нанято	37
Общая CR	2%



Тотальная честность как инструмент найма

Не продаём вакансию.
Рассказываем все сложности
до выхода на смену.

Лучше получить отказ
до начала работы, чем спустя
пару недель обучения.

Как отговариваем кандидатов от работы

Рубрика "отговори кандидата от работы в Дринкит"

Медкнижка. Прививки надо все поставить. Компенсация через 2 месяца в виде премий

График утро - сверх утро. (придется вставать в 5-5.30 утра)

утро что поменяешь

Физически тяжело

Есть ли наследственные заболевания (связанные с коленями, спиной, ногами) ? Знаешь ли ты они них?

Уборка - totally много. особенно вечер туалет, полы, посуда, ген уборки

Постоянная учеба

1. Тех карты
2. меню
3. постоянные обновления в процессе работы

Сдать сертификацию с первого раза не получится (рассказываем про несколько экзаменов - эспрессо, сложный заказ, латте-арт)

Тренинги обязательны (2-3 на время обучения)

Обязательное собрание в первую субботу месяца в 07.00 в Савсити

Критические факторы = увольняем

Зарплата 275 руб стажер и 320 руб бариста. Нет премий Считаем на калькуляторе сколько по его возможностям может выходить и спрашиваем это норм ?

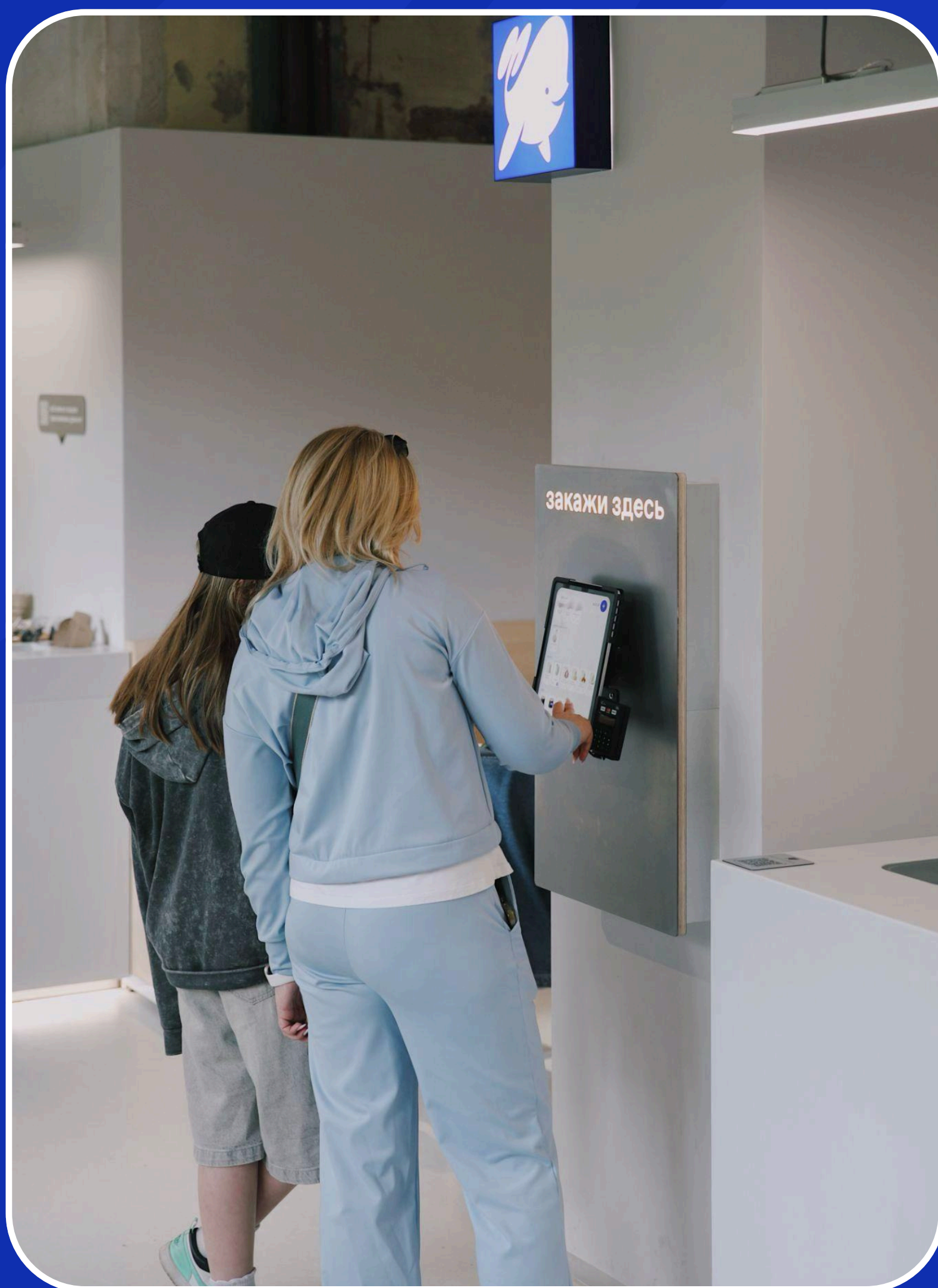
Ногти короткие и пирсинг (есть ограничения)

80% работы на одной точке, но 20% - работа на соседних
Проверка, на сколько удобно кататься на соседние точки ?
На сколько гибкий человек и командный

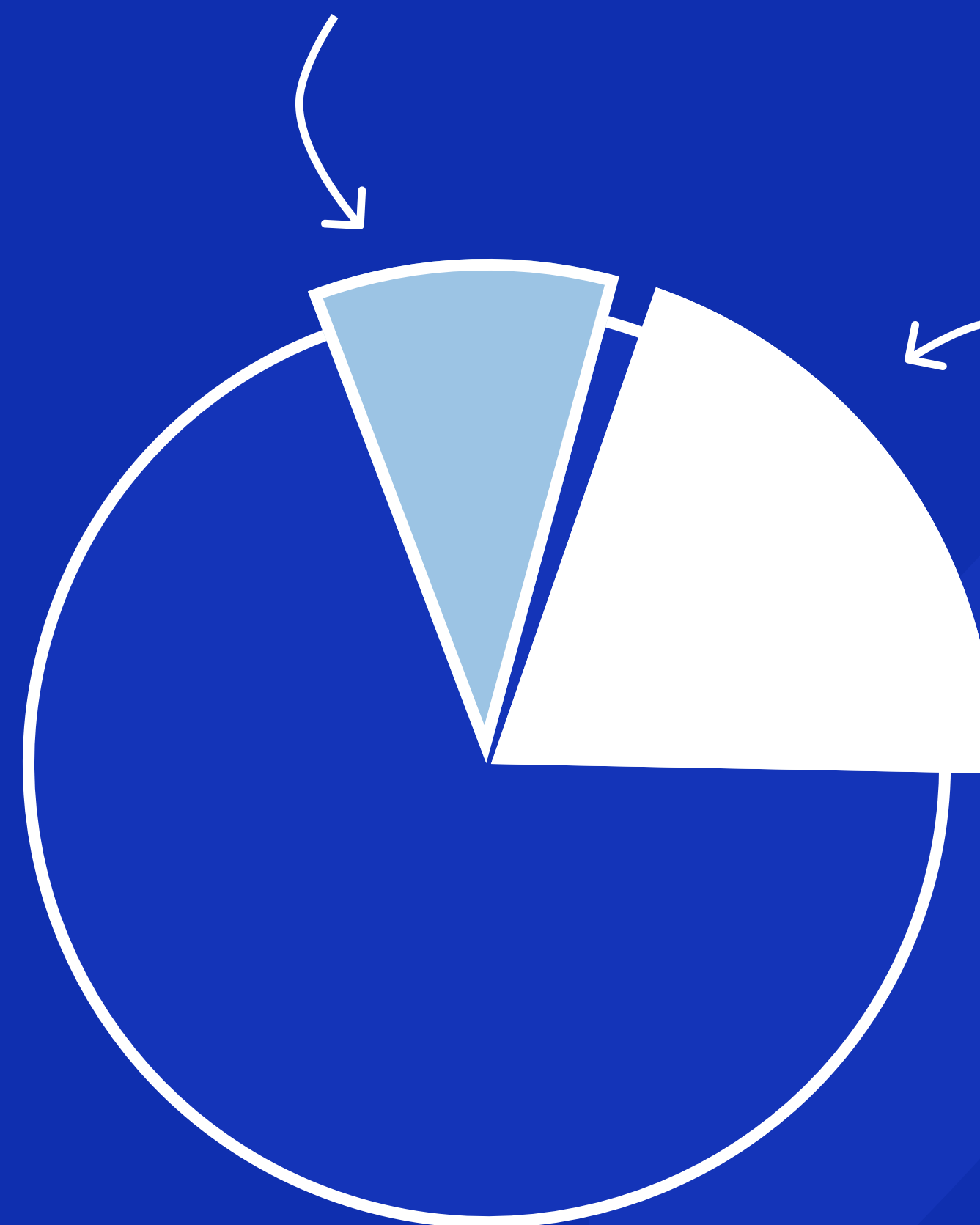
питание

Отпуска. После полугода работы - отпуск 2 недели обязательно, до этого - только неоплачиваемые. Дробить оплачиваемый отпуск возможно только после двухнедельного отпуска, который берется после полугода работы

Что из всех минусов тебя больше всего смущает ?



10% кандидатов сами отказываются
после этапа отговаривания



20% мы отказываем,
если понимаем,
что кандидат
точно не готов

Адаптация и обратная связь

Тратим на обучение бариста
70 000 рублей



После найма даже мелкие этапы оцифрованы чтобы избежать ошибок и человеческого фактора

06. Назначение велком см... 10	07. Welcome смена 4	08. Медосмотр 25	10. Ждут добавление в гра... 1	11. Назначена первая смена 8
<p>ОР</p> <p>+</p> <p>Ева Перчаткина/ лиза 22.05 12:30 Ева Перчаткина 19 мая Ответственный Елизавета Рощина Дата изменения стадии 22 мая 2026 Откуда лид? Наш XX Основная кофейня</p>	<p>ОР</p> <p>+</p> <p>Марика Авакова 24.05 16:00 Марика Авакова 21 мая Ответственный Максим Фатеев Дата изменения стадии 24 мая 2026 Откуда лид? Dodo Основная кофейня</p>	<p>ОР</p> <p>+</p> <p>Тумаев Анатолий/ мо 26.05 Тумаев Анатолий 4 мая Ответственный Максим Фатеев Дата изменения стадии 24 мая 2026 Откуда лид? Наш XX Основная кофейня 1-1 Савеловский</p>	<p>ОР</p> <p>+</p> <p>Леонид Стручков/ мо 22.05 Леонид Стручков 25 апреля Ответственный Николь Фалинская Дата изменения стадии 25 мая 2026 Телефон Откуда лид? Наш XX</p>	<p>ОР</p> <p>+</p> <p>Денис Руденко/первая смена 27.05 Денис Руденко 9 мая Ответственный Анна Калинина Дата изменения стадии 23 мая 2026 Откуда лид? Dodo Основная кофейня</p>

Скорость обучения и роста влияет на текучесть

Скорость обучения раньше: 223 часа



Чек-лист обучения стажеров

Обучение стажеров

1-7, ЖК 21/19 4

Лобзина Юлия 10.03

Новый шаблон

325 314

1 День	✓ 13/13
Уборка	✓ 9/9
Еда, касса, сервис	✓ 16/16
Фильтр	✓ 5/5
Эспрессо	✓ 6/6
♥ Обратная связь	✓ 4/4
2 день	✓ 3/3
Еда, касса, сервис	✓ 3/3
Фильтр	✓ 13/13
Уборка	✓ 5/5
Эспрессо	✓ 17/17
Тех-карты	✓ 3/3
♥ Обратная связь	✓ 4/4
3 День	✓ 3/3
Фильтр	✓ 9/9
Первая настройка эспрессо	✓ 9/9
📍 КТ: Еда, касса и сервис	✓ 7/7
Основы латте-арта	✓ 10/10
Тех-карты	✓ 2/2
♥ Обратная связь	✓ 4/4

1-8 Усачи 5

Саша Котов 1-24

1-8

324 188

1 День	✓ 13/13
Уборка	✓ 9/9
Еда, касса, сервис	✓ 15/15
Фильтр	✓ 5/5
Эспрессо	✓ 6/6
♥ Обратная связь	✓ 4/4
2 день	✓ 3/3
Еда, касса, сервис	✓ 3/3
Фильтр	✓ 13/13
Уборка	✓ 5/5
Эспрессо	✓ 17/17
Тех-карты	✓ 3/3
♥ Обратная связь	✓ 4/4
3 День	✓ 3/3
Фильтр	✓ 9/9
Первая настройка эспрессо	✓ 9/9
📍 КТ: Еда, касса и сервис	✓ 7/7
Основы латте-арта	✓ 10/10
Тех-карты	✓ 2/2
♥ Обратная связь	✓ 4/4

1 День

100% 13/13 СКРЫТЬ ОТМЕЧЕННЫЕ

- ✓ Я показал стажеру где взять фартук и как его надевать
Отметил(а) Дринкит 1-7, 9 мар. 2026 г., 12:23
- ✓ Я показал стажеру раковину для мытья рук
Отметил(а) Дринкит 1-7, 9 мар. 2026 г., 12:23
- ✓ Я познакомил(а) стажера с командой смены
Отметил(а) Дринкит 1-7, 9 мар. 2026 г., 12:23
- ✓ Стажер рассказал 3 любых факта о себе
Отметил(а) Дринкит 1-7, 6 часов назад
- ✓ Я показал(а) стажеру как открыть смену в Dodo Is
Отметил(а) Дринкит 1-7, 9 мар. 2026 г., 12:23
- ✓ Я проверил(а), что у стажера есть доступ к Dodo learn
Отметил(а) Дринкит 1-7, 9 мар. 2026 г., 12:23
- ✓ Я написал(а) короткое сообщение с представлением стажера в чат команды с фоточкой из бара + теги в сообщении или следующем сообщением HR @DashaShibarova (фотографию заберем в представление команды)иии
Отметил(а) Дринкит 1-7, 6 часов назад
- ✓ Стажер прочитал курс "От ростка до чашки" и свой 1-й день в Dodo learn
Отметил(а) Анна Устюжанина, 14 мар. 2026 г., 12:09
- ✓ Я рассказал стажеру, что ему предстоит сделать на текущей смене
Отметил(а) Дринкит 1-7, 9 мар. 2026 г., 12:24
- ✓ Я подписал(а) стажера на все чаты: Латте 2 сахара, Педантичный учет, Drinkit news)
Отметил(а) Анна Устюжанина, 14 мар. 2026 г., 12:09
- ✓ Я рассказал(а) стажеру историю Дринкит, познакомил его с нашей миссией и ценностями, показал где найти основные принципы сервиса
Отметил(а) Дринкит 1-7, 9 мар. 2026 г., 12:24

Разговариваем с командой на их языке

- напитков с трекера (в стаканы)
- пополняй бункер
- следи за проливом и помолом
- по возможности забирай напитки на е-милк (:



- не забывай:
- маркировать эспрессо
- чистить щеточкой кофемолку и зону вокруг нее
- протирать пакпресс салфеткой

- взбивай и вливай напитки
- добавляй посыпки и закрывай стаканы крышкой
- отдавай напитки гостям



- не забывай:
- отдавать все в стандарте (:
- собирать грязные питчеры к раковине

Скорость обучения раньше: 223 часа

Скорость обучения сейчас: 187 часа

Цель: 120 часов без потери качества

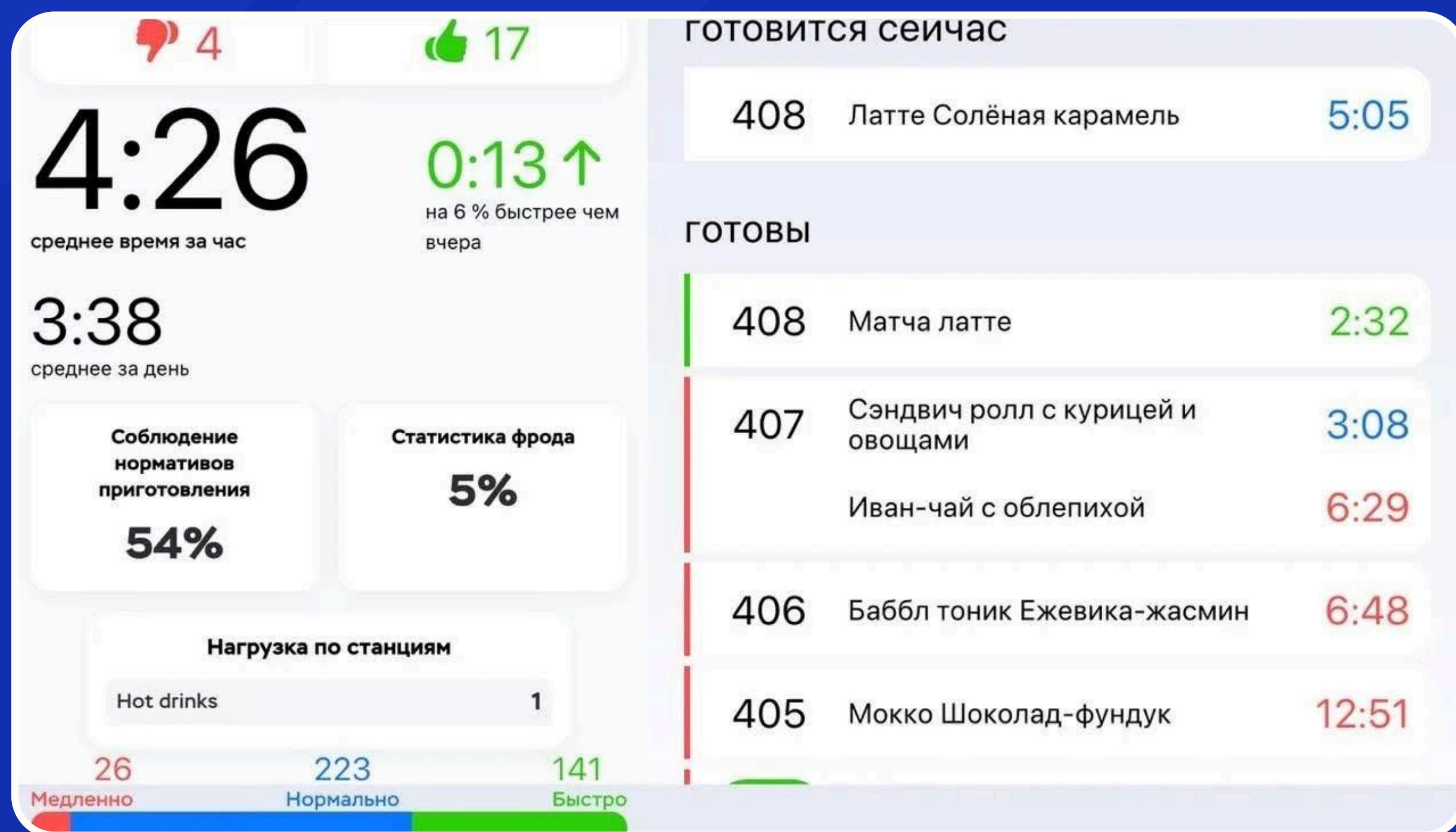


Собираем ОС через 7 дней, месяц и ежеквартально

			первая неделя		
месяц	кол-во кофеен	Кол-во вышедших	заполнение первой недели	оценка средняя ожидания/реальность 1-5	уровень стресса
январь'25		4	6	4.10	2,5
февраль'25			1	5.00	2
март'25			8	5.00	2,12
апрель'25		17	15	4.30	2
май'25		18	18	4.80	1.2
июнь'25	13	42	22	4.60	2
июль'25	14	25	31	4.63	1,74
август'25	14	18	14	4.57	2,07

			первый месяц						
месяц	кол-во кофеен	Кол-во вышедших	заполнение первого месяца	график 1-5	оценка средняя ожидания/реальность 1-5	команда 1-5	насколько комф давать ос 1-5	стресс 1-5	eNPS 1-10
апрель'25		17	9	4.5	4.7	4.8	4.2	2.1	9.3
май'25		18	12	5.0	4.9	5.0	4.4	1.3	9.8
июнь'25	13	42	13	4,8	4.6	4.5	4.3	2.0	9.0
июль'25	14	25	36	4,69	4.5	4.6	4.7	1.8	8.9
август'25	14	18	12	4,58	4.5	4.6	4.6	1.8	8.5
сентябрь'25	17	43	20	4,8	4.7	4.8	4.8	1.9	9.2
октябрь'25	17	50	17	4,8	4,4	4,5	4,7	1,9	8.9
ноябрь'25	18	34	25	4,72	4,24	4,6	4,4	1,96	9
декабрь'25	18	26	19	4,9	4,8	4,8	4,8	1,8	9,3

Оцифрованная ОС от клиентов, а не только от управляющего



Главный вызов с молодыми
сотрудниками **дисциплина**



Дисциплина без штрафов

Штрафы мотивируют обманывать и скрывать. Игровая форма жёлтых карточек для поддержания дисциплины.



дринкит 

 Хантфлоу Конф

Карьерный рост



Удерживаем через прозрачный карьерный трек:

- ♥ Бариста: 275 ₹ / час
- ♥ Наставник: 320 ₹ / час
- ♥ Эксперт: 380 ₹ / час
- ♥ Управляющий / менеджер бэк-офиса

Этапы и компетенции

Конкретный набор компетенций для перехода.
Бариста либо демонстрирует их, либо нет.

Каждый переход помогает выявить звёздочек.



Ассесмент: выступление и решение бизнес-кейсов

- ★ Помогает выявлять сильных кандидатов
- ★ Определяем точки роста и прописываем планы развития
- ★ 24 прошли ассесмент, 7 стали управляющими, 2-х заменили



дринкит 

 Хантфлоу Конф

Культура и управление



Не делим оплату на оклад и премию

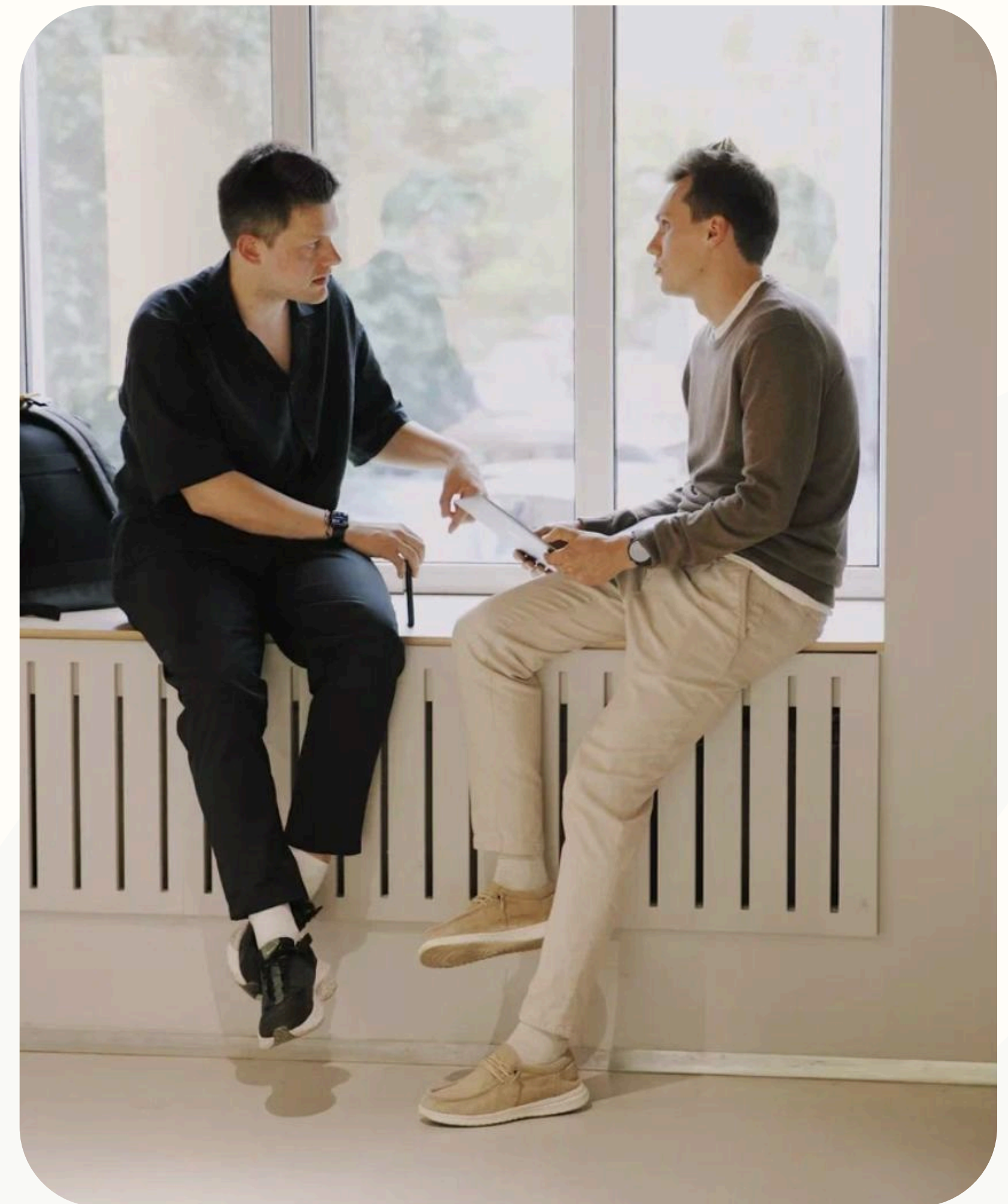
- ★ Премия к КРІ заставляет думать только о своих задачах, а не о бизнесе в целом
- ★ Берём людей, кто хорошо работает без внешней мотивации
- ★ В долгую КРІ выплаты не работают, если человек сам не хочет работать

Конфликты нужно обострять

Не избегаем сложностей и конфликтов,
а сразу идем их решать

Правило: главное договориться

Триады: внешнее компетентное мнение



Вовлеченность

Классное отношение между сотрудниками
снижает текучесть

Мероприятия организованные кофейней
лучше работают, чем отдельным менеджером



Мероприятия вокруг бизнес результатов



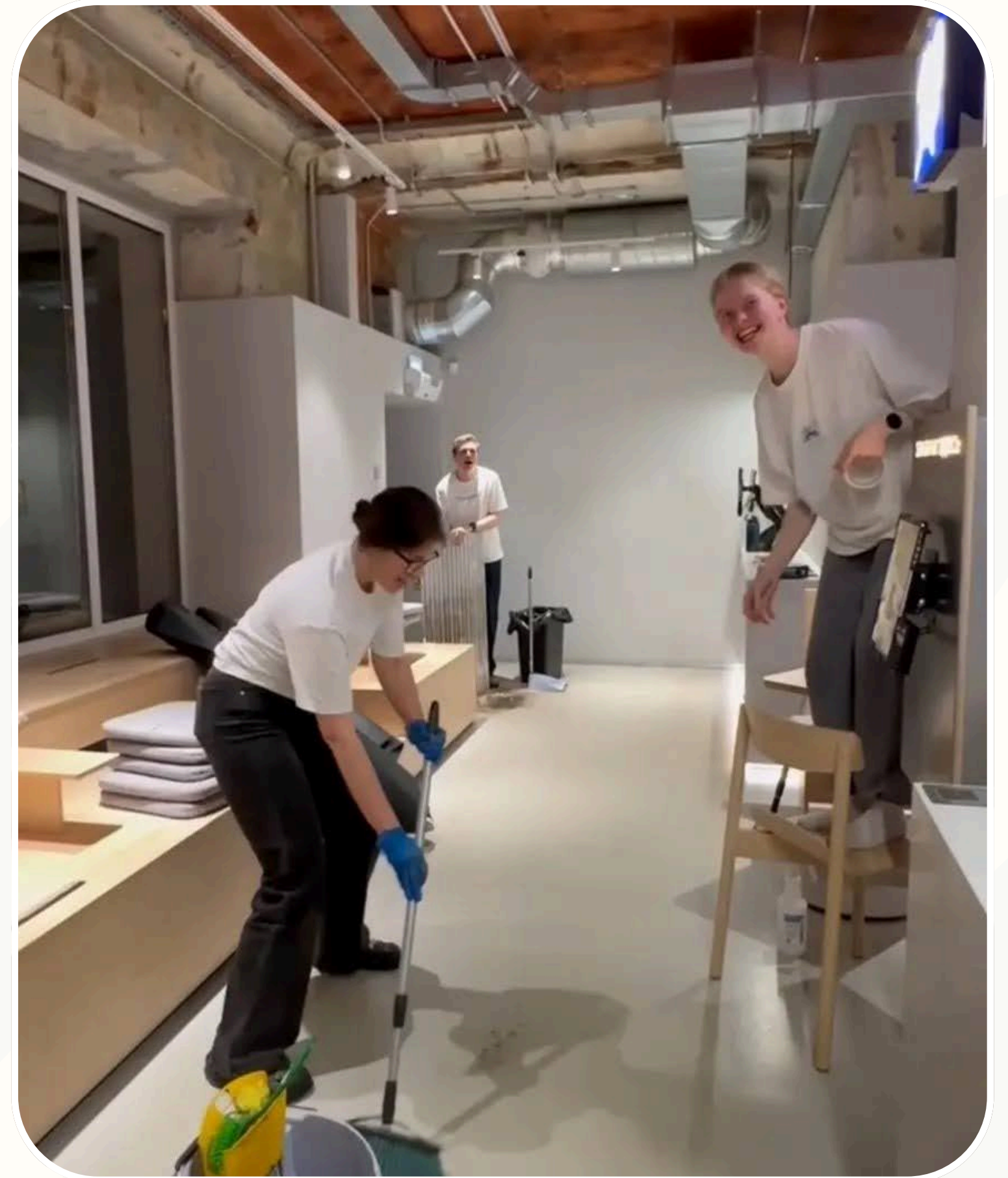
Гемба

ДРИНКИТ 

 Хантфлоу Конф



Краска Усачёва



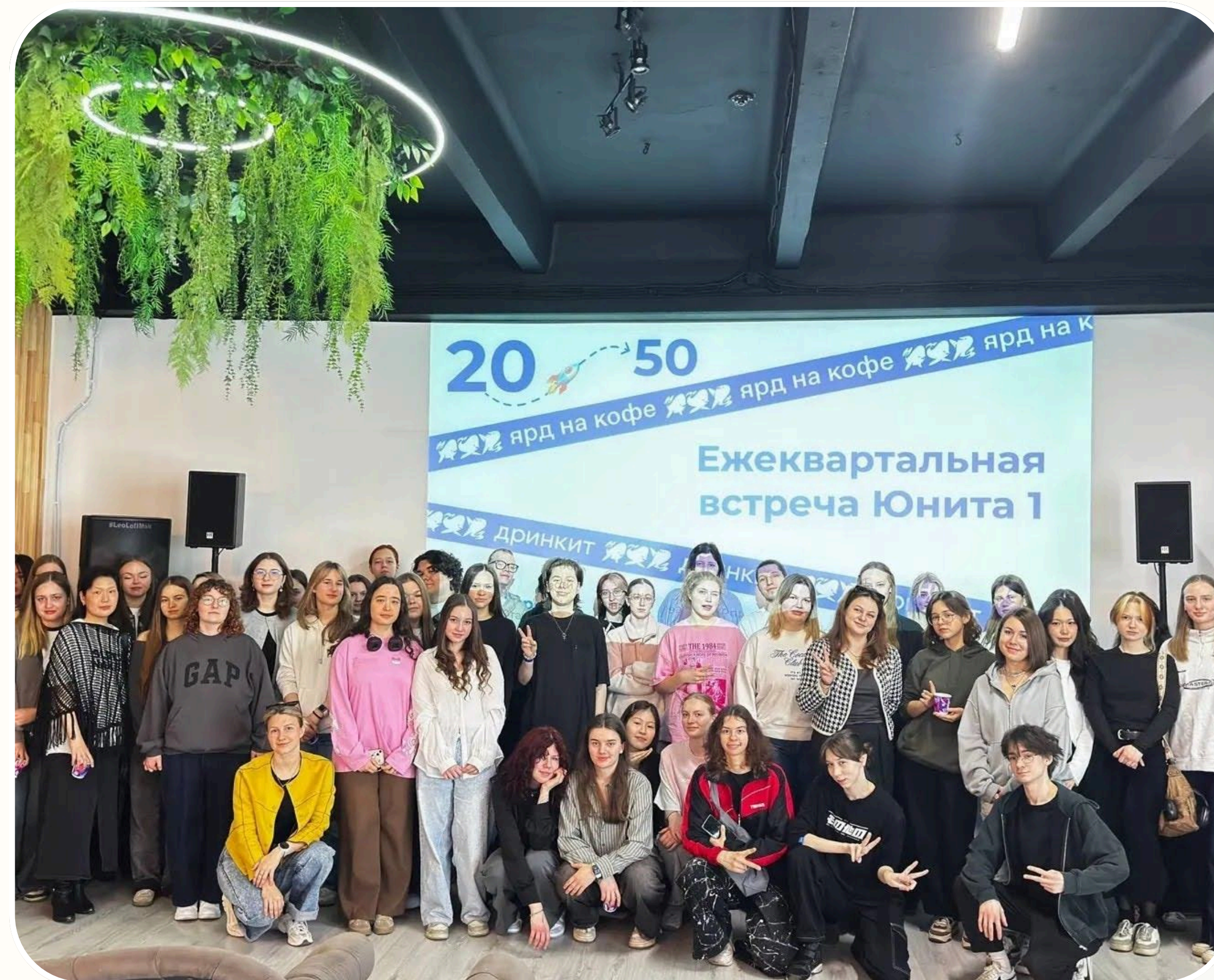
Опен пати

ДРИНКИТ 

 Хантфлоу Конф



Обучения и дегустации



Большая встреча по HR в июне

- ♥ 1,5 часа про HR и управление нашей сетью
- ♥ Поделится ассесментом и внутренними документами
- ♥ Выступление HRD Дринкит
- ♥ Экскурсия: как все работает изнутри



Анонс встречи в блоге: Ярд на кофе

50 кофеен к концу 2027 года



[Перейти](#)

