

Тема. Організація роботи кальян-барів

ПЛАН

1. Особливості роботи закладів з кальянною концепцією.
2. Види кальянів.
3. Інтер'єри кальян-барів.
4. Алгоритм для відкриття кальяної .

ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ

1. Особливості роботи закладів з кальянною концепцією

Сьогодні кальянні кімнати східних ресторанів заповнені ароматним димом, попит на кальян найчастіше перевищує можливу пропозицію, а український ресторанний бізнес збагачується новим форматом закладів – кальян-барами.

Кальянна – формат специфічний ще й тому, що тут не можна створити великий потік споживачів, оборотність одного місця дуже низька.

За останній час було відкрито безліч ресторанів – узбецьких, вірменських, арабських, марокканських – «Шафран», «Маракеш» «Ані», «Ширван Шах», «Шангрила», «Батерфляй», «Глечик» і т. д.

Схід манить розкішшю, чудовою кухнею, відмінною гостинністю, але десятки людей відвідують улюблені ресторани, щоб насолодитися кальяном. Складно навіть передати, наскільки швидко росте цей сегмент аудиторії, що віддає перевагу проводити свої вечори і навіть обіди за неспішними роздумами з кальяном.

Для ресторанів кальян може стати як справжнім Клондайком, так і просто позицією, що забезпечує додаткову послугу відвідувачам закладу. Тут багато що залежить від підходу, обстановки, створення в загального іміджу

ресторану, де можна непогано розслабитися за кальяном. Цікаво, що з виходом закону, що забороняє куріння тютюнових виробів у громадських місцях, кальян також потрапив в опалу: тепер його необхідно курити лише у спеціально відведених для цього місцях.

Циклічна мода на східні мотиви в ресторанному бізнесі приносить переосмислення кальянної теми. Кальян сьогодні – це можливість розслабитися і виринути з метушні повсякденного життя, це складова приємної розмови, атрибут розкоші і символ багатства, так міцно асоціюється з неспішним Сходом.

У ресторанах кальян все більше втрачає свою іміджеву роль і стає позицією, яка є додатковою послугою, приносить реальний прибуток.

Тому кальяни вводять в меню не тільки заклади, де їх наявність диктує концепція, а й ресторани, де в принципі їх присутність далеко не очевидно – пивні, кав'ярні, кафе-кондитерські, джелатерії, японські ресторанчики.

Адже прибутковість позиції «кальян» очевидна. При тому, що з витратної частини, що вимагає вкладень, можна назвати лише вугілля, тютюн і мундштуки.

У меню розділ «Кальяни» містить в середньому близько тринадцяти пунктів. За відгуками рестораторів, «ударна» група продаж – тютюни зі смаками яблука, дині, винограду, суниці, манго, вишні, троянди, лимону, м'яти. Якщо кальяни тільки вводяться в меню, то стартують з мінімального асортименту, доповнюючи їх затребуваними позиціями, переважними для споживачів.

Сьогодні у столиці найяскравішими пропозиціями по частині кальянів славляться ресторани «Маракеш», «Марокана», «Авалон». А також кальян-бари, формат, що не надто популярний в ресторанному українському бізнесі.

Формат кальян-бар в тому вигляді, в якому він тут існує, адаптований і європеїзований. Тому багато що в ньому не зовсім так, як у східних аналогах. Це стосується, зокрема, професії кальянщика, якої не існує на Сході, там кожен співробітник закладу знає, що таке кальян.

Якщо для нас це багато в чому ще новинка, яку хочеться спробувати, східна людина сприймає кальян як невід'ємну частину відпочинку. І звичайно, нарди. Довгі й короткі, за якими в кальян-барі можна провести добу, не помітивши, як вона пролетіла. Пограти і з друзями, і наодинці.

Східний кальян-бар має свою чітку спеціалізацію за цільовою аудиторією: він може бути як фешенебельним, так і представляти собою літній дворик, з пластиковими столами та стільцями, де подають кальян, чай і іноді – алкогольні напої.

Як вже говорилося, у нас сформувалося коло людей, які приходять до закладу з метою покурити кальян. У ресторанах можна спостерігати споживачів, які замовляють кальян, п'ють чай і тільки. Але час ікс, коли кальян популярний, у всіх закладах обмежений – замовлення починаються з сьомої вечора. Тому основні продажі в кальян-барі можуть починатися в кращому випадку з другої половини дня.

Послуги, що надаються закладом

Головний акцент необхідно робити на різноманітності смаків кальянів. Зараз в моді авторські мікси, різні експерименти з подачею, так що треба подумати, чим здивувати відвідувачів. Треба перейнятися бажаннями цільової аудиторії.

Що вони чекають від такого проведення часу? Клієнти хочуть розслабитися, поспілкуватися з друзями, покурити якісний тютюн, елементарно відпочити від турбот. Тому для повноцінного відпочинку запропонуйте додаткові послуги: безкоштовний Wi-Fi; ароматний чай; настільні ігри (монополія, шахи, «Ерудит»); ігрові консолі (наприклад, Xbox); книги, журнали. чек на покупку (перестраховка в разі перевірки контролюючими органами).

У кальянних, як у будь-якого підприємства ресторанного бізнесу, існує сегментація цільової аудиторії. Вона не дуже жорстка, як це може відбуватися з деякими ресторанами, і багато в чому залежить від розвитку країни в цілому.

Так, кальян популярний у людей у віці від 30 до 50, зі сформованим світоглядом і світовідчуттям. Це в основному чоловіки, які люблять

закордонні подорожі і вже змогли оцінити переваги відпочинку з кальяном на їх безпосередній батьківщині. Такі люди можуть здійснювати цільові поїздки через все місто в улюблений заклад, рідко змінюють пристрасть, їм до смаку класичні концепції, хороший сервіс, якісний продукт.

Друга категорія споживачів – молоді, активні ділові люди від 20 до 30 років, для яких кальян - модний відпочинок. Ця аудиторія схильна шукати нововведення, її необхідно постійно інтригувати, а також дієвим стане створення іміджу модного, «тусовочного» місця. Цю категорію відвідувачів кальян-бару доведеться зацікавлювати – фішками, концепцією, акціями.

І звичайно, багато чого в житті кальян-бару буде залежить від життєвого ритму його відвідувачів. Формат для молоді працюватиме в основному з вечора. Такий кальян-бар може сміливо робити ставку тільки на кальян, міцні напої, чай і мінімум кухні. Тут працюватимуть модні концепції здорового харчування – вегетаріанство, дієти за групами крові та ін.

Заклад, що робить ставку на більш «дорослу» аудиторію, може розраховувати на те, що сюди приходитимуть вранці на чашечку доброї кави, в обід – перекусити і замовити кальян, а ввечері повноцінно відпочити. Але запропоноване меню повинне бути повним, а карта напоїв – дуже широкою. Велика частка продажів прийдеться якраз на безалкогольні напої – каву, чай, соки.

2. Види кальянів

Сьогодні спостерігається стійкий попит на «натуральні» тютюни, умовно вважаються більш якісні. Брендями, при виробництві продукції використовуються тільки натуральні інгредієнти, славляться ОАЕ, Ізраїль, Йорданія.

Кальяни роблять у Сирії, Єгипті, Індії, Китаї. Причому у продукту виробництва кожної країни є свої особливості, що стосуються принципу експлуатації кальяну і технічних властивостей.

Наприклад, відміна індійських кальянів від інших полягає в тому, що вони виконують декоративну функцію і застосовуються в основному як

предмети інтер'єру. Це пов'язано з тим, що кальяний тютюн пережив еволюцію.

Індія ж зберегла старовинні традиції, пов'язані з курінням первинних видів тютюну. Тому в ресторані індійський кальян йде у розряд декору.

Існує також чимало видів кальянів на алкогольних напоях, на основі шампанського, вина, горілки, абсенту, коньяку, мартіні. Будь-який алкогольний напій може бути застосований замість води. Це надає кальяну особливий аромат, смак, більше розслабляє. Багато існує думок, що краще кальянів на воді не існує. А є й ті, хто оцінив смаки кальянів на алкоголі, соку, молоці.

Яких тільки кальянів не існує. Різні за формою, дизайну, забарвленням. Можна знайти навіть ексклюзивні ручні роботи. Такі курильні засоби дуже високо цінуються і доступні далеко не кожному. В основному дані курильні пристосування виробляються промисловими методами – це набагато знижує собівартість гаджетів.

Найпростішою і узагальненої класифікацією є поділ курильних пристосувань на два класи:

Функціональні. Які безпосередньо використовуються курцями за своїм прямим призначенням. Це робочі кальяни, готові до роботи.

Сувенірні. Або декоративні. Як зрозуміло з назви, дані курильні пристосування служать виключно одній меті – прикрасити і додати приміщенню колоритність. Курити з них неможливо. Розповідаючи про всі види кальянів, природно, будемо розглядати їх робочий варіант.

Кальяни економ-класу. Це недорогі і доступні широкому споживачеві курильні гаджети. Дані посудини мають невеликі розміри (вони рідко коли перевищують висоту в 40 см) і не відрізняються особливими вишукуваннями в зовнішньому оформленні.

Кальяни стандарт-класу. Дані аксесуари більш поширені і популярні. Вони ще й довговічніше, та й виглядають досить презентабельно, особливо якщо при декоруванні використовуються елементи старовини. Такі курильні пристосування можна використовувати для куріння невеликою

компанією (до 3-5 осіб). Його висота приблизно становить близько 60-70 см. Кальяни стандарт-класу є найпоширенішими. Для зручності транспортування гаджети стандарт-рівня виробники роблять з розбірними частинами.

Кальяни елітного класу. Такі VIP-курильні пристрої відрізняються досить великими розмірами. Виготовляють їх з найбільш міцних матеріалів (метал), для колби можуть використовувати криштал, богемське скло. Дуже велике значення надають і зовнішньому оздобленню судини. Елітні кальяни відрізняються унікальним дизайном. Деякі елітні кальяни можна навіть віднести до справжніх творів мистецтва.

3. Інтер'єри кальян-барів

Не останню роль грає інтер'єр. Проведення часу з кальяном припускає, що споживач зручно влаштувався на низькій канапі для тривалого відпочинку. У рідкісних випадках в кальян-барі можна використовувати компактні меблі, правильніше відразу розраховувати на те, що приміщення буде використано з меншою ефективністю, ніж при інших концепціях.

Щоб затишно розмістити відвідувачів кальянної, створивши гранжовим трохи неакуратну атмосферу, необхідна присутність в приміщенні як професійно оброблених, добротних речей, так і «постарених», як би недороблених елементів. Це можуть бути лофтового цегляні стіни, незадекоровані труби, бетонні підлоги.

Гранж-кальянна повинна бути добре освітлена сонячним світлом, що падає з великих вікон. Не варто витратитися на дорогі стінові декорації, шпалери, якщо кальянна буде в стилі гранж. Недбало або частково відшліфовані матеріали, – це те, що потрібно.

Шафи, масивні серванти замінюються в гранжовим інтер'єрі на більш функціональні і прості розсувні тумбочки, підвісні полиці і стелажі. Потертості, фігурки тварин в примітивному стилі, визначальні чинники гранж-стилю, були представлені, як у внутрішньому інтер'єрі, так і в оформленні входу в заклад.

Неокласицизм в інтер'єрі кальяної з одного боку буде висловлювати слідування за модою, з іншого – прихильність і данина традиційним класичним елементам меблів і оформлення інтер'єру. Надмірності в даному стилі не вітаються, але такими не вважаються великі дзеркала з фасками, трохи ліпнини і масивні презентабельні люстри.

Бордюри і прямокутні виступи додадуть стилю кальяного закладу правильності, стабільності, завершеності, ніколи не виходить з моди, а дерев'яні панелі і двері з додаванням різьблених візерунків, облямовані важкими порт'єрами з ламбрекенами на вікнах, створять комфортний затишок. Столики або місця для клієнтів повинні розташовуватися симетрично. При цьому центром симетрії повинна бути середина кожного приміщення.

Підлоги бажано обробити світлою лакованою дошкою або плитами з натурального або штучного каменю або кам'яного агломерату. Як фінішної деталі неокласичного стилю всередині інтер'єру можуть виступати живі квіти у вазах, а зовні – вензелі і деталі ліпнини.

Східний стиль. Кальян був придуманий в Індії і дуже цінується на Сході. Тому не дивно, що власники вибирають цей стиль. Ключові елементи східного декору – затишні тахти, килими, перегородки з дерева або фіранок, фігурні арки, подушки, аромалампи, шаблі.

Модерн. Так як основна аудиторія відвідувачів – це молодь, подумайте над сучасним дизайном в стилі модерн, лофт, техно. На відміну від східного декору, такий дизайн відрізняється мінімалізмом і навіть аскетизмом. Ніяких прикрас, витіюватих форм і шикарних атрибутів. Вітаються строгі форми, стримані тони і приглушене світло.

Арт-стайл. Зараз в моді всілякі арт-кафе, так чому б не зробити арт-кальяну. В такому випадку приміщення обставляється картинами, статуетками, ретро-речами та іншими деталями, які можуть претендувати на статус «предмета мистецтва».

Дизайнери рекомендують: розробляючи своє інтер'єрне рішення, приділіть увагу таким кольоровим гамам, як комплекс синіх тонів: поєднання синього, срібного, білого або блакитного, а також червону гаму – з золотими, чорними предметами інтер'єру. У рідкісних випадках використовується зелена палітра.

Для марокканського стилю характерна мозаїка, низькі столики, багато розпису, в тому числі на посуді, карбування, маленькі пристінні фонтанчики. Килими на стінах, імітація орнаментів на стелях характерні для арабського стилю.

Схід також імponує метал: безліч кованих елементів і виробів, карбування, наявність холодної зброї – шабель, кинджалів, металевого посуду. Крім того, багато шовку. Між марокканським стилем і арабським є чітке відмінність у орнаментах. У східному інтер'єрі часто зустрічається арабська в'язь як складова орнаменту, використовуються вислови з Корану.

На відміну від марокканського, турецький інтер'єр не припускає фонтанів, але характеризується наявністю безлічі кімнат, кованими столиками, різноманітністю тканин. Середньоазіатський, єгипетський, марокканський, індійський – найпоширеніші дизайнерські концепції.

Але традиційний варіант оцінюється сьогодні як найменш цікавий. З'єднання сучасного лаунжу з елементами хайтека – нова течія на ринку.

Меблі мають бути зручними, низькими, дозволяти гостеві напівлежати, а саме приміщення – різних рівнів, з безліччю залів на будь-який смак. Так створений кальян-бар «Хабібі», такий принцип використаний в ресторані «Ширван Шах».

4. Алгоритм для відкриття кальянної з нуля виглядає так: Складання бізнес-плану і ризик-менеджменту, спираючись на особливості регіону.

1. Вибір формату та концепції майбутнього закладу.
2. Реєстрація бізнесу, отримання дозвільних документів, укладання договорів з підрядниками.
3. Ремонт і дизайнерське оформлення приміщення.

4. Закупівля обладнання, меблів та сировини.
5. Підбір персоналу.
6. Відкриття закладу.
7. Запуск рекламної компанії.

Вибір формату та концепції закладу Кальянна як заклад само собою передбачає особливу атмосферу – напівтемрява, тиха музика, приємний аромат різних міксів. Тому навряд чи вам вдасться відмовитися від цієї концепції, йти на ризик не варто. Це може бути напівзакритий VIP-клуб, модний заклад в стилі лофт або традиційна кальянна зі східними мотивами.

Що стосується формату, то це може бути або кальянна кімната при кафе чи ресторані, або самостійний клуб. Так як за законом є права продавати продукти харчування, заздалегідь визначитеся, що робити з голодними відвідувачами.

Тут є 2 варіанти. Перший варіант – дозволяє приносити їжу з собою, але за умови наявності чека (якщо буде раптова перевірка, ви доведете, що не займаєтеся незаконною торгівлею продуктами).

Другий варіант – ви домовляєтеся зі службами доставки їжі (тут можна навіть заробляти на відсотку від замовлень).

Підбір місця і приміщення для кальян-бару. Вибір приміщення – один із самих основних моментів. Тут потрібно враховувати правові норми і принципи маркетингу. Почнемо з законодавства. Вимоги до приміщення: Площа від 80 до 100 м². Згідно із законом приміщення повинно знаходитись у нежитловому фонді, найкраще – далеко від шкіл, дитячих садків, лікарень і подібних установ.

Запах тютюну, дим, музика і шум від відвідувачів можуть дратувати сусідів, це призведе до скарг.

У приміщенні обов'язково повинен бути присутнім запасний пожежний вихід. При відкритті такого бізнесу найбільше претензій виникає у пожежної служби, тому, поки ви не усунете всі зауваження, вони не дадуть дозволу. Бажано, щоб стіни були високими, не допускається обклеювання шпалерами.

Важливий момент – наявність потужної вентиляції. Без неї в клубі буде накопичуватися дим, що навряд чи сподобається пожежної інспекції та відвідувачам. У приміщенні повинен бути вогнегасник на видному місці. Необхідно також призначити з персоналу людини, який буде відповідати за пожежну безпеку. Інші вимоги стандартні.

Після того, як приміщення вибрано, можна приступати до складання дизайн-проекту. Найкраще доручити це завдання фахівця – він з'ясує, чи потрібна перепланування, чи правильно розташовані комунікації, чи є необхідність міняти проводку та інші технічні нюанси. Отже, які можуть бути варіанти для дизайну кальян-бару?

У кальяну потрібно наступне обладнання: власне самі кальяни (з розрахунку мінімум по 2 штуки на 1 столик); тютюнові суміші, чистий тютюн, вугілля; електроплитка для нагрівання вугілля; комплектуючі та запчастини для кальянів (змінні колби, трубки, чаші, йоржі, щипці, фольга, мундштуки); телевізор, аудіо-система; вентиляція (обов'язково з потужним рекупером); касовий апарат (з підключенням до онлайн-касі); світлове обладнання.

Цей список власник доповнює сам, в залежності від переліку послуг. Якщо планується пропонувати гостям чай і кава, знадобиться кавоварка і посуд, а для прохолодних напоїв – холодильне обладнання.

Не менш важливим є і вибір постачальників тютюну. Бажано, щоб це була компанія з великим досвідом і хорошими відгуками. Перед тим, як замовляти партію товару, обов'язково спробуйте курильні суміші, щоб оцінити їх якість.

Підбір персоналу. При виборі співробітників необхідно звертати увагу на такі якості, як доброзичливість, комунікабельність, згуртованість колективу і високий рівень сервісу. Скільки чоловік персоналу потрібно? Для середнього закладу – два кальянщика, адміністратор і офіціанти, які зустрічатимуть відвідувачів, стежити за порядком в залі і приймати замовлення.

Також варто подумати про те, чи потрібна прибиральниця та охоронець (або охоронна сигналізація) і хто буде займатися питаннями бухгалтерії, вести документи.

Якщо це міні-формат, то достатньо двох кальянщиків (без адміністратора і офіціантів). Врахуйте, що в обов'язок кальянщика входить не тільки приготування кальяну.

Він буде спілкуватися з відвідувачами, розповідати про різні міксах, радити новинки, а іноді і просто розмовляти по душам. Часто бувають історії, коли відвідувачі вибирають «улюбленого» кальянщика і приїжджають саме на його зміну. Тому ви повинні підібрати на цю посаду не мовчуна, а відкриту людину (в ідеалі – харизматичного).

Для відкриття кальянної потрібно зареєструвати суб'єкт господарювання: це може бути індивідуальний підприємець або товариство з обмеженою відповідальністю.

Якщо в кальянної буде продаватися алкоголь, то треба реєструвати тільки суспільство з обмеженою відповідальністю.

Споживач, що приходить до кальянної, розраховує на неспішний відпочинок (в середньому від 40 хвилин). Напевно, тому існує думка, що кальянні створюються переважно з метою самореалізації, а не як прибутковий бізнес. Але, як і в усьому, необхідний тільки правильний підхід. Наприклад, кальян-бар відмінно працює, будучи складовою ресторанного комплексу.

Позитивний приклад – кальян-бар «Гарем», в який можна приїхати вночі і через все місто, просто щоб провести час за кальяном і веселою компанією. Правильна атмосфера і грамотний баланс між кухнею і кальяном створені в «Аромат Сходу». Тому в обід тут можна спостерігати заможних чоловіків, які ведуть неспішні ділові переговори.

Кальян-бари краще планувати в центральній частині міста. Але для даного закладу можуть підійти і не центральні вулиці, головне - легко знайти кальян-бар. У модне місце гості поїдуть, навіть якщо воно приховано в найдальшому закутку і не має вивіски, а якщо бар розраховує на гостей з

його комерційною зони, то, вибираючи розташування, краще виходити з звичайних понять про зручність.

Величезні переваги у кальянних, як і у пивних – підвальне приміщення. Напівтемні зали та розсіяне світло – це саме те, що потрібно.

Існує один найпоширеніший концепт кальян-бару, в рамках якого можна реалізовувати величезну кількість ідей. Це класичний Схід. Розсіяне світло, багато тканини, завіс, м'які дивани яскравих забарвлень, божевільна кількість подушок, пухнасті килими з національним (турецьким, єгипетським, сирійським, азербайджанським) малюнком і безліч національних елементів.

Фінансову привабливість формату кальян-бар надає кухня. Меню кальянної не повинно бути великим, слід запропонувати легкі бізнес-ланчі, закуски, можна ввести декілька других страв, традиційних для східної культури. Створити кілька «пакетних» пропозицій, які можуть пропонуватися в кожен конкретний день.

Але асортимент десертів повинен бути максимальним. Різні східні солодощі, кілька популярних десертів, зацукровані фрукти як не можна більш підходять до кальяну. Особливу увагу слід приділити чаю і кави. Куріння кальяну – процес, який потребує будь-якого напою, і цю фізіологічну потребу людського організму не можна не враховувати. Сам процес подразнює рецептори, а напої якнайкраще знімають цю напругу. Тому, розробляючи меню кальян-бару, необхідно приділити увагу створенню широкої карти чаю. Цей напій традиційно є найпоширенішим доповненням до кальяну .

Чайні та кавові карти існуючих кальян-барів досить об'ємні. Це близько 25 видів чаю та кави, багато закладів у цьому плані мають свої відмітні особливості, наприклад, в «Хабібі» чай подають у френч-пресах з цукром і горішками, а п'ють в мініатюрних скляних чашках.

У «Аромати Сходу» до кальяну можна замовити каву (вибір дуже широкий), який тут варять по-турецьки, в глиняній джезві і в ній же подають. З кавою добре поєднується суміш смажених горішків, що подаються гарячими. А в ресторані «Марокана» до кальяну пропонують традиційний напій - марокканський чай.

Як правило, в кальян-барі, де працює кухня, задіяне від 16 до 32 осіб, необхідно передбачити, що в закладі будуть активно замовлятися напої на барі, значить, будуть працювати бармени, офіціанти, кальянщики.

Як правило, для навчання кальянщиків запрошуються іноземні фахівці, які максимум за тиждень навчать будь-якого офіціанта всім премудростям кальянного світу.

Кальянщики в ресторанах працюють позмінно. Класичному ресторану достатньо одного, який буде працювати тільки ввечері (з 18 або 19 години). До цього часу підготовкою кальянів займаються офіціанти. У кальян-барах кальянщики працюють як по одному («Аромати Сходу»), так і удвох («Гарем»). Максимальні продаж в Києві становить - 80 кальянів за вечір. Не дивно, що в деяких закладах один кальянщик може і не впоратися з усіма замовленнями.

В даний момент існує школа кальянщиків в Києві, але, як правило, кальянщики отримують свій досвід безпосередньо з рук носіїв культури, запрошуваних в ресторани на майстер-класи. Адже існуючі курси дають майбутнім кальянщикам досить поверхневі знання. Мінуси цих тренінгів в тому, що там вчать основам підготовки кальяну, а професійні знання - як продавати кальян, як правильно подати його гостю, щоб він повернувся до тебе ще не раз - залишаються осторонь.