

BLOK BMC	SOALAN PANDUAN	ANDAIAN ASAL	REALITI SEMASA	BUKTI / UKURAN	JURANG (GAP)	RISIKO & ISU	KEKUATAN	TINDAKAN / LANGKAH SETERUSNYA
Segmen Pelanggan	Adakah segmen pelanggan berkembang atau berkurang? Adakah keperluan mereka berubah?	-Pekerja pejabat, guru sekolah, surirumah -Pelanggan sekitar Penaga, Kepala Batas -Tempahan majlis/katering	-Repeat customer -Tempahan untuk jamuan/potluck Tempahan meningkat waktu hujung minggu	-60% pelanggan repeat 7-10 box seminggu (cheesetart) 40-70 pax catering	-Belum capai pasaran luar kawasan -Kurang pelanggan korporat	-Persaingan bakeri dan katering lain -Trend makanan berubah	-Rasa konsisten -Homemade & fresh -Harga mampu milik	-Survey ringkas pada pelanggan -Sasarkan pelanggan baharu -Buat promosi khas
Tawaran Nilai	Adakah pelanggan masih mendapat nilai seperti yang dijangka? Nilai mana yang diterima atau tidak?	-Cheesetart premium harga mampu milik -Laksa Siam rasa asli dan padu	-Cheesetart jadi menu paling laku -Laksa Siam tarik pelanggan tetap	-Feedback positif di Whatsapp -Order ulang dari pelanggan sama	-Belum banyak variasi perisa -Packaging boleh ditambah baik	-Kos bahan mentah naik -Produk mudah basi jika tidak habis (laksa & nasi)	-Resepi autentik keluarga -Rasa seimbang, kulit tart rangup dan cheese buncit	-Tambah perisa baru -Packaging lebih menarik -Buat set combo -Highlightkan keunikan rasa
Saluran	Saluran mana yang berkesan atau tidak? Bagaimana kos, capaian dan kadar penukaran?	-Jualan melalui Whatsapp -Hebahan mulut ke mulut	-Whatsapp business jadi saluran utama -Ambil tempahan melalui status & group	-70% order dari Whatsapp -Respon cepat tingkatkan closing rate	-Belum aktif TikTok / FB ads	-Kurang capaian pelanggan baharu	-Hubungan mesra dengan pelanggan -Boleh ambil tempahan last-minute	-Aktif TikTok (live & post content memasak) -Gunakan Whatsapp Business -Cuba promosi berbayar
Hubungan Pelanggan	Tahap kesetiaan pelanggan? Kadar aduan dan kepuasan pelanggan?	-Layanan mesra -Respon pantas	-Ramai pelanggan selesa dan repeat	-Testimoni positif -Pelanggan rekomen pada kawan	-Tiada database pelanggan -Tiada sistem follow up tetap	-Respon lambat ketika sibuk	-Servis mesra dan dipercayai	-Buat sistem reward (beli 10 box free 1 mini box) -Simpan testimoni & jadikan konten promosi
Aliran Pendapatan	Bagaimana pendapatan sebenar berbanding ramalan? Campuran pendapatan berulang vs sekali?	-Jualan harian -Tempahan majlis	-Pendapatan utama: cheesetart & laksa Siam -Tambahkan: mini katering	-Margin kasar 30-50% bergantung menu	-Jualan tak konsisten setiap minggu	-Musim sekolah kurang tempahan	-Kos terkawal -Untung stabil jika ada tempahan majlis	-Tetapkan pakej (50 pax ke atas) -Tambah menu sampingan (air/dessert) -Pantau margin setiap menu (naik harga jika perlu)
Sumber Utama	Apakah sumber kritikal yang digunakan berbanding jangkaan? Kos, kebolehcapaian, keupayaan?	-Kemahiran memasak dan baking -Peralatan dapur sendiri	-Operasi dari rumah -Jualan event -Supplier bahan tetap	-Kos operasi terkawal -Stok sentiasa cukup dan mudah didapati	-Perlu tambah freezer, mesin penekan kulit tart yang lebih efisien -Operasi di rumah terhad	-Agak sukar untuk tempahan yang besar -Harga bahan mentah dari supplier tidak tetap	-Skill dan kemahiran memasak sendiri	-Konsisten simpan rekod stok bahan mentah -Cari supplier alternatif untuk elak risiko putus stok -Rancang pembelian peralatan baharu
Aktiviti Utama	Aktiviti mana yang benar-benar pamacu utama? Aktiviti mana yang membazir atau melambatkan?	-Baking, memasak, promosi & urus tempahan	-Produksi ikut jadual tempahan -Promosi guna status Whatsapp dan FB	-Masa siapkan 1 batch cheesetart ± 2 jam	-Belum ada staf bantu tetap	-Penat jika tempahan banyak serentak	-Proses kerja tersusun mengikut tempahan (kurang pembaziran) -Rasa konsisten setiap batch -Kualiti kontrol terjaga	-Susun jadual baking dan memasak lebih sistematik -Tetapkan masa khusus untuk promosi -Ambil pembantu sambilan jika order banyak
Rakan Kongsi Utama	Adakah rakan kongsi memberikan nilai? Kos-faedah dan risiko daripada kerjasama?	-Supplier bahan mentah -Kedai bakeri -Runner penghantaran	-Supplier tetap bahan bakeri dan santan -Guna runner sendiri	-Harga barang borong lebih murah	-Tiada kontrak jangka panjang	-Harga bahan naik mendadak	-Hubungan baik dengan supplier	-Runding harga borong dengan supplier untuk jimat kos -Cari kolaborasi dengan event planner & event organiser
Struktur Kos	Bagaimana struktur kos sebenar berbanding rancangan? Kos tetap vs berubah, margin keuntungan?	-Kos bahan mentah -Utiliti dan packaging	-Kos bahan 40-50% dari harga jual -Packaging dan kos-kos lain tinggi	-Margin bersih sekitar 20-30%	-Perlu kawal pembaziran	-Inflasi dan kenaikan harga barang	-Operasi dari rumah (tiada kos sewa) -Jimat kos (masak sendiri)	-Kira kos sebenar secara detail -Kurangkan pembaziran barang mentah -Beli bahan secara pukal jika ada promosi