LOK 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?	Segmen utama pelanggan guna transport awam & kereta 20 berhenti RYR	Ramai pelanggan berhenti tp selepas sahaja	Perhatian lebih bila pelanggan berlalu pergi	Segelintir penduduk ada jnya membeli	Makanan x terjual dgn byk & tak capai target	Kemudahan, cantik, selesa & lengkap	Fokuskan produk cepat & promosi lain
Tawaran Nilai	Adakah pelanggan masih mendapat nilai seperti yang dijangka? Nilai mana yang diterima atau tidak?	Pelanggan amat hargai rasa/makanan cepat, sedap & cepat	Pelanggan beza ada suka makanan berat & makanan ringan	permintaan produk cepat masak & ringan	Nilai harga makanan, kualiti makan tidak terlalu mewah	Jika lambat kurang jualan	produk ada pelbagai, cepat, ringan, kecil & besar	tambahan produk Air & Wafer
Saluran	Saluran mana yang berkesan atau tidak? Bagaimana kos, capaian dan kadar penukaran?	Jualan kurus cafe	perlu ada delivery utk pukulkan sales	pelanggan dari luar ada buat call utk order	Saluran online perlu banyak	Saluran online x cover tempat, ada penguasan lambat	Sedang menuju dengan musim kat FOOD delivery	kukuhkan saluran online
Hubungan Pelanggan	Tahap kesetiaan pelanggan? Kadar aduan dan kepuasan pelanggan?	Pelanggan akan datang ramai jika murah	Ada pelanggan tetapi kekalnya atasasa	Nisbah pelanggan baru - 40%	perlu baiki/tambah Loyalty card	pelanggan berkurang > 50%	ada segelintir masih setia	Promosi pada hari penting / Pemer
Aliran Pendapatan	Bagaimana pendapatan sebenar berbanding ramalan? Campuran pendapatan berulang vs sekali?	Jualan jangkaan 300-400	Pelanggan kdg ada, kdg2 tiada, sbb bertindih cuti	pendapatan purata RM4K vs sasaran asal 7K	pendapatan tak capai target	pendapatan 4 bila musim cuti & hari weekend	cafe perlu dibuka sehari ptg - malam	tetapkan sasaran + tindakan (Bulanan + 4)
Sumber Utama	Apakah sumber kritikal yang digunakan berbanding jangkaan? Kos, kebolehcapaian, keupayaan?	Bahan mentah mudah	Barang naik	Resit Belian naik	kos tinggi naik & byk naik	Isu kedai2 suka naik harga menjejat	pembekal banyak	Hubungan dgn pembekal senang / mudah byk pembekal
Aktiviti Utama	Aktiviti mana yang benar-benar pemacu utama? Aktiviti mana yang membazir atau melambatkan?	membuat, menjual	membuat, menjual / layan pelanggan	pelanggan suka bertanya kan produk, tunjuk & setuju beli	Layan ke meja pelanggan x seperti kan masih seorang	maklum pick up / Dine juga masih pick up!	produk tidak sungguh, byk pilihan cepat.	Latih part time bergilir2.
Rakan Kongsi Utama	Adakah rakan kongsi memberikan nilai? Kos-faedah dan risiko daripada kerjasama?	Pembekal barang proses	Pembekal byk tp perlu pilih harga	Hubungan baik order CALL sahaja	Suka naikkan harga	perlu cari pembekal & banding harga	Hubungan baik dgn pembekal2	Bina langkaian dgn byk pembekal
Struktur Kos	Bagaimana struktur kos sebenar berbanding rancangan? Kos tetap vs berubah, margin keuntungan?	Bahan mentah naik	Kos sewaan juga naik	Resit Bayar Sewaan Keluar (Rasmi)	Jangkaan Keuntungan vs target sebenar	harga barang berubah, isu produk b'usah	masih bertahan pun ok Buat lelaman produk utk kuntungan	Sentiasa Survey banding harga dgn kedai lain & nilai