

## Szczypta uprzejmości, czyli obsługa klienta restauracji

2014-03-20

"Uprzejmość jest jak powietrze w oponach, nic nie kosztuje, ale sprawia, że jazda jest przyjemniejsza" - Miguel Cruzatta. Te słowa to kwintesencja relacji międzyludzkich, które codziennie dla każdego z nas stanowią podstawę funkcjonowania. Czasem jednym gestem, uśmiechem lub miłym słowem mogą sprawić, że Twój dzień stanie się lepszy.

Hotelowa restauracja jest miejscem, w którym można to szczególnie odczuć. Od dobrego kelnera oczekuje się uprzejmości, profesjonalizmu i znajomości karty dań. Ale wyniosły i powściągliwy profesjonalista nie będzie dobrą wizytówką żadnej restauracji, tak samo nie stanie się nią rozanielony gaduła poklepujący gości przyjacielsko po ramieniu. Przytoczę znów kolejny frazes: najistotniejsze jest pierwsze wrażenie - niby wszyscy to wiedzą, ale rzadko stosują się do powyższego stwierdzenia.

Świadomość gości na temat kulinarnej branży wzrasta, a oczekiwania zwiększają się z każdym rokiem. Warto móc je spełniać podwyższając stale wiedzę personelu restauracji i jakość obsługi.

Można postawić pytanie, kto powinien być za to odpowiedzialny?

Odpowiedź jest krótka - właściciel restauracji. Dla tego wołam: Drogi szefie nie próbuj wychowywać swoich ludzi tylko naucz ich właściwego postępowania i konsekwentnie egzekwuj tą wiedzę od pracowników, ponieważ to właśnie oni mają największy wpływ na powodzenie Twojego biznesu. Pamiętaj, tak, jak postępujesz Ty postępuje cały Twój zespół. Czy warto więc szkolić swoich pracowników? Jestem przekonany, że tak, ale ostateczną decyzję zawsze zostawiam właścicielom.

W związku z tym, że nikt "nie urodził się z tacą w ręku" warto opracować indywidualny system wprowadzania nowych pracowników do restauracji. Dzięki temu każdy nowy kelner będzie dokładnie wiedział jakie są stawiane wobec niego oczekiwania. Jako trener polecam zasadę trzech P Instruktażu - Powiedz Pokaż Przećwicz. Według moich obserwacji w lokalach często dominuje jeden element - Powiedz. Wielu szefów potem dziwi się dlaczego tyle razy muszą powtarzać pracownikom zadania do wykonania zamiast zastosować je w praktyce. Szkolenie nowych pracowników będzie miało wpływ na rozwój poszczególnych osób jak i całego zespołu. Wiedza często powtarzana w praktyce utrwala się i z czasem staje się nawykiem. Dobrze wytrenowany pracownik popełnia mniej błędów co pozwala na uniknięcie reklamacji z powodu złej obsługi czy nieznajomości karty menu. Mimo wzrastającego przekonania o potrzebie szkoleń, właściciele często tłumaczą, że nie mają czasu i nie chcą inwestować w pracownika, który kiedyś i tak odejdzie do konkurencji.

Autorem tekstu jest Rafał Pasenik, trener biznesu ds. HoReCa H&R System. Cały artykuł dostępny jest w najnowszym wydaniu magazynu Świat Hoteli.