

Co kelner powinien wiedzieć o swoim fachu?

2014-11-06

W społeczeństwie funkcjonuje krzywdzący stereotyp kelnera jako osoby, której jedynym zadaniem jest przenoszenie talerza z punktu A do punktu B i z powrotem. Pokazuje to niestety, że nie doceniamy umiejętności takiego pracownika i bagatelizujemy znaczenie jego profesji.

W specyfikę mojego zawodu wpisane są częste wizyty w restauracjach, zatem obserwuję pracę na sali i owszem dostrzegam braki w podstawowej wiedzy i umiejętnościach serwisowych kelnerów. Nie winię za to jednak ich samych, lecz osoby zarządzające restauracjami - menadżerów oraz właścicieli, którzy zapominają, że pomimo tego, że kelner jest wizytówką lokalu, za wyniki sprzedaży odpowiadają głównie oni.

Co powinniśmy zrobić, by zdobyć miano lokalu z najlepszą obsługą w mieście? Odpowiedź jest prosta: szkolić!

Jednym z najważniejszych elementów, pozwalających budować renomę i prestiż w branży gastronomicznej, jest perfekcyjny serwis kelnerski. Klienci coraz częściej zwracają uwagę na jakość obsługi. Zasady serwisowe oraz kroki obsługi to absolutne abecadło warsztatu kelnera. Zdarza nam się jednak napotkać personel, który łamie podstawowe zasady. Podawanie dań z nieodpowiedniej strony, niedbałe podsuwanie naczyń, a nawet rzucanie kartą menu - to tylko niektóre z błędów, które nie przynoszą restauracjom dobrej sławy, a niestety są na porządku dziennym.

Przeczytaj cały artykuł