

## Obsługa w restauracji a zadowolenie gościa

Obsługa kelnerska zaczyna się z chwilą wejścia gości do restauracji a kończy w momencie ich wyjścia. Profesjonalna obsługa kelnerska to nie tylko znajomość jej zasad lecz również tworzenie miłej atmosfery, z jaką spotykają się goście w restauracji. To właśnie kelnerzy – profesjonaliści prezentujący niezwykle kunszt zawodowy i wysoką kulturę osobistą decydują o zadowoleniu gości. Kelner powinien potrafić ocenić gościa na podstawie jego zachowania, wyglądu, rozmowy i dopasować swoje umiejętności w zakresie obsługi, ponieważ daje to gwarancję jego powrotu i korzystania z usług lokalu.

Jeśli kelner będzie obsługiwał gościa zdecydowanego w wyborze potraw, który nie oczekuje pomocy w tym zakresie powinien pamiętać, że wymaga on dyskretnej, profesjonalnej obsługi, jednak bez narzucania propozycji w doborze potraw. W innym przypadku, kiedy spotka gościa niezdecydowanego, musi okazać się cierpliwością. Powinien poczekać na sugestie czy propozycje, następnie doradzić, poczekać na decyzję i okazać jak najwięcej zainteresowania. Z kolei przy obsłudze gościa zdecydowanego, należy profesjonalnie, konkretnie zaproponować atrakcyjny zestaw, przedstawić informację o potrawie i polecić to, co większości klientom smakuje najlepiej.

Pierwsze kroki młodych kelnerów nie są jednak łatwe. Jak nie popełnić błędu? Jedną z zasad jest przestrzeganie standardów obsługi kelnerskiej, do których należą m.in. etapy obsługi kelnerskiej, takie jak: powitanie i zajmowanie miejsc przez gości, przyjmowanie zamówienia, serwowanie potraw i napojów, realizacja rachunku, pożegnanie gości czy rozmowa z gośćmi.

Pierwszy kontakt kelnera z gośćmi, pozwala wyczuć nastrój i oczekiwania gości, świadczy też o gotowości obsługi do pracy. Obsługa, która wita się z gościem, nigdy nie powinna rozmawiać z nim na odległość. Osoba, która wita gości, pyta ich o życzenia, czyli wielkość stolika, czy ma to być stolik dla palących, czy dla osób nie palących. Kelner, prowadzący gości do stolika idzie pierwszy. Przy stoliku męska część obsługi pomaga usiąść kobietom, odsuwając i przysuwając krzesło. Natomiast kelnerka jedynie odsuwa krzesło, aby wskazać miejsce kobiecie. Po zajęciu miejsc, każdy z gości powinien otrzymać kartę menu otwartą na pierwszej stronie. Na początek można gościom zaproponować aperitif.

Jeśli goście zapoznają się z menu, kelner podchodzi do nich i z zainteresowaniem pyta, czy może przyjąć zamówienie. Powinien kierować się wtedy następującymi zasadami:

- przyjąć właściwą postawę
- stanąć po lewej stronie gościa
- odpowiadać na pytania gości
- doradzać przy wyborze potraw i napojów.

Gość proszący kelnera o pomoc w wyborze menu, traktuje go jak fachowca, obdarza zaufaniem, słuchając propozycji oczekuje precyzyjnych porad. Aby sprostać tym wymaganiom, kelner musi mieć wiedzę z zakresu technologii sporządzania potraw i napojów oraz znać kartę menu. Doradzając gościom przy wyborze, kelner powinien starać się, aby gość złożył zamówienie na cały posiłek. Daje to możliwość szybszego zrealizowania zamówienia i sprawnego obsłużenia gości.

Treść zamówienia kelner zapisuje na blankiecie zamówień, który trzyma w ręce, nie może kłaść go na stole. Aby uniknąć pomyłek przy zapisywaniu zamówienia, kelner powinien powtórzyć zamówienie gościa, jeśli było niezbyt precyzyjne. W wielu restauracjach stosowane są przenośne terminale do przyjmowania zamówień. Używane są one w restauracjach na świeżym powietrzu, na plaży czy przy basenie.

Główny etap obsługi to serwowanie potraw i napojów. Podając potrawę, kelner powinien zawsze sprawdzić jej zgodność z zamówieniem, podawać dania w odpowiedniej temperaturze. Obsługa gości powinna przebiegać sprawnie i szybko. Umiejętność zapewnienia płynności obsługi to potwierdzenie umiejętności kelnera. Kelner powinien podać napoje chłodzące w czasie maksymalnie do trzech minut od momentu złożenia zamówienia. Pierwsze w kolejności napoje powinny otrzymać dzieci, później Panie, a następnie Panowie. Sosy oraz inne dodatki należy podawać przez podaniem innych dań. Kelner powinien podać dania oraz zapytać o ich jakość. Obowiązkiem kelnera jest usuwanie brudnych naczyń ze stołów. Wymiana popielniczek po każdym papierosie odbywa się w restauracjach i lokalach czterogwiazdkowych, a także pięciogwiazdkowych.

Kelner powinien spędzać maksymalną ilość czasu w pobliżu gości, a także pozostawać ciągle w stanie gotowości do ich obsługi. Kelner może też proponować uzupełnienie zamówienia o na przykład nowe dania, wino, piwo, wodę mineralną. Ważne jest też przygotowanie stołu do podania deseru, czyli usunięcie ostatnich brudnych naczyń, soli, pieprzu, magi, octu. Należy zwracać uwagę na właściwe ustawienie cukiernicy na stole. Kelner powinien oferować deser, kawę, herbatę najpóźniej trzy minuty po przygotowaniu stołu. Realizacja zamówienia powinna odbywać się tak szybko, jak to jest możliwe. Następnie przeprowadzane jest ustalenie formy płatności.

Kiedy goście skończą spożywanie posiłku, kelner wystawia im rachunek. Przed wydrukowaniem należy go sprawdzić, zwrócić uwagę czy wszystkie zamówione potrawy i napoje zostały wprowadzone prawidłowo. Rachunek podaje się gościowi z jego prawej strony w specjalnym etui. Następnie należy oddalić się od stolika, zostawiając czas na sprawdzenie rachunku i pozostawienie gotówki. Gość reguluje należność, wkładając odpowiednią kwotę do etui. Kelner pozostawia rachunek, zabiera etui. Należną resztę przynosi w etui i kładzie po prawej stronie gościa.

Podczas regulowania płatności kartą kelner postępuje następująco:

- sprawdza, czy karta jest czytelnie podpisana
- akceptuje kartę w terminalu i wpisuje odpowiednią kwotę do zapłaty
- wydruk z terminalu podaje gościowi w celu sprawdzenia
- zwraca kartę właścicielowi wraz z kopią wydruku.

Jeśli chodzi o napiwki, które są powszechnie akceptowane, należy pamiętać, że jego wysokość jest wyrazem dobrej woli gościa i jednocześnie nagrodą za sprawną obsługę i wysoką jakość potraw.

Po uregulowaniu rachunku kelner powinien uprzejmie się pożegnać i podziękować gościom za pobyt w restauracji. Nietaktowne jest ponaglanie gości do wyjścia przez podanie rachunku, o który nie proszono lub przez wygaszanie świateł, zsuwanie mebli, itp. Pamiętajmy, że pożegnanie jest tak samo ważne jak powitanie.

Na wytworzenie przyjemnej atmosfery ma również wpływ rozmowa z gośćmi. Dobre tematy do rozmowy to: kultura, sztuka, sport, literatura. Do niepolecanych należą: polityka, kwestie religijne, warunki w pracy, życie osobiste. Kelner odpowiadając na pytania gości powinien być konkretny i unikać odpowiedzi zdawkowych.

W celu ujednoczenia czynności przy obsłudze konsumenta określono:

- kolejność podawania potraw
- czynności, które wykonuje się z prawej strony konsumenta
- czynności, które wykonuje się z lewej strony konsumenta
- zachowania właściwego kierunku obsługi.

Według ogólnie przyjętych zasad potrawy prezentowane w jadłospisie są grupowane i ułożone zgodnie z kolejnością spożywania potraw.

Układ jadłospisu jest następujący:

- przekąski zimne
- przekąski gorące
- szef kuchni poleca
- zupy
- dania rybne
- dania z mięsa
- dania z drobiu
- dania z dziczyzny
- dania jarskie
- dodatki do dań głównych
- desery, napoje gorące i zimne.

Karta powinna być podpisana czytelnie przez kierownika zakładu, szefa kuchni i kalkulatora odpowiedzialnego za ustalone ceny. Przed przystąpieniem do pracy kelner powinien zapoznać się z kartą i upewnić, że potrawy w niej zawarte są w bieżącej sprzedaży, ponadto powinien umieć udzielić wyczerpującej informacji o potrawach znajdujących się w bieżącej sprzedaży.

Kelner powinien posiadać wiedzę dotyczącą czynności wykonywanych z lewej i prawej strony konsumenta.

Czynności wykonywane z lewej strony

- wykładanie sztuców, które leżą z lewej strony

- stawianie talerzyka na pieczywo
- wymiana sztućców
- prezentowanie potraw na półmiskach
- podawanie zupy w wazie
- stawianie salaterki z surówką
- serwowanie potraw z półmiska
- podawanie potraw z patelni, nelsonek
- czyszczenie obrusa z lewej strony
- stawianie miseczki do mycia rąk.

Czynności wykonywane z prawej strony to:

- podawanie kart menu
- nakrywanie talerzy
- wykładanie sztućców, które leżą z prawej strony
- ustawianie szkła
- podawanie kart menu
- wymiana sztućców, uzupełnianie zastawy stołowej
- podawanie potraw wyporcjowanych
- ustawianie półmiska z potrawami
- prezentowanie i serwowanie napojów alkoholowych
- podawanie i nalewanie napojów zimnych i gorących
- zbieranie brudnych naczyń.

Aby zapewnić płynną obsługę zostały ustanowione określone reguły:

- gość ma zawsze „pierwszeństwo”
- wśród pracowników obowiązuje ruch prawostronny, osoby niosące ciężar mają pierwszeństwo
- należy unikać nagłego zatrzymywania się, cofania lub niespodziewanej zmiany kierunku.
- po odejściu gościa od stołu należy zawsze posprzątać.

Jeśli chodzi o kolejność obsługi należy mieć na względzie następujące reguły:

- najpierw obsługiwani są goście honorowi, jubilaci itd.
- osoby starsze obsługiwane są przed młodszymi
- panie przed panami
- na końcu obsługiwana jest osoba zamawiająca, jeśli nie jest ona gościem honorowym.

Nawet w najlepszych restauracjach zdarzają się czasami skargi i reklamacje. Kelner jest jedynym pracownikiem obsługi, z którym kontaktują się goście. Dlatego do niego konsumenci zgłaszają swoje uwagi, które należy traktować bardzo poważnie.

Właściwe postępowanie przy reklamacji polega na:

- wysłuchaniu gościa
- przeproszeniu za uchybienie
- naprawieniu niedopatrzenia.

Nie należy oczywiście proponować załatwienia reklamacji w sposób, którego nie będzie można zrealizować.

Warto pamiętać, że oprócz fachowej wiedzy oraz umiejętności kelner powinien ufać własnej intuicji. Niezależnie jednak od specyfiki zachowania gościa kelner powinien być życzliwy, taktowny i pomocny. Gość, który czuje się wyjątkowo i jest indywidualnie traktowany w restauracji, z pewnością do niej wróci. Będzie również polecał ten lokal swoim znajomym, co jest najskuteczniejszym narzędziem promocji. Profesjonalna obsługa z pewnością przyniesie efekty, które zadowolą nie tylko gościa, lecz również kelnera, szefa kuchni czy menagera restauracji.

Trener Centrum Edukacji i Biznesu Agnieszka Dzedzic