

# Obsługa gastronomiczna konferencji



Fot. Shutterstock

Lampka wina, przerwa francuska czy inna forma obsługi gastronomicznej konferencji? Co zaproponować klientowi, aby sprostać jego wymaganiom i jednocześnie uatrakcyjnić uczestnikom udział w symposium czy spotkaniu biznesowym? Jest to duże wyzwanie dla menagerów hoteli i personelu działu gastronomii hotelowej

**Agnieszka Dzedzic, trener Centrum Edukacji i Biznesu**

Organizowanie konferencji stanowi formę usług dodatkowych, świadczonych przez placówki żywieniowe funkcjonujące przy hotelach. Jakie problemy wynikają podczas organizowania takich spotkań, jak sobie radzić z nimi? W niniejszym artykule postaram się odpowiedzieć Państwu na powyższe wątpliwości.

**Do podstawowych usług w ramach organizacji konferencji należą:**

- wynajęcie sali konferencyjnej wraz z niezbędnym wyposażeniem,
- poczęstunki i napoje w czasie spotkania,
- przerwy kawowe,
- wyżywienie całonocne: śniadania, lunch, obiad, kolacja,
- kolacje powitalne i bankiety,
- wynajęcie pokoi uczestnikom konferencji.

Przeanalizujemy rolę gastronomii hotelowej w obsłudze konferencji. Restauracja specjalizująca się w tego rodzaju działalności przygotowuje dla organizatorów ofertę w postaci tzw. **pakietów konferencyjnych**. Zawartość pakietu zależy od ustaleń przyjętych przez zleceniodawcę i wykonawcę zlecenia.

**Przerwy kawowe**, tzw. coffee break są nieodłącznym elementem tego rodzaju imprez. Przerwy kawowe są zwykle organizowane w pomieszczeniach

bezpośrednio sąsiadujących z salą konferencyjną. W zależności od liczby uczestników od jednego do kilku stanowisk – bufetów wyposażonych w filiżanki, spodki i łyżeczki oraz sprzęt do wydawania lub przygotowywania napojów gorących. Kolejną czynnością jest nakrywanie stołów, na których wyklada się drobny poczęstunek dla gości: ciasteczka, owoce, soki, wody mineralne itp.

Obsługa przerwy kawowej może się odbywać na dwa sposoby:

- samoobsługa – goście sami dbają o swój poczęstunek, przyrządzając napoje gorące oraz częstują się napojami i słodyczami,
- samoobsługa z obsługą kelnerską – kelnerzy serwują gościom jedynie napoje gorące według ich życzenia, o dalszy poczęstunek goście dbają sami.

Należy pamiętać, aby przygotować dla gości oddzielne stoliki do odkładania użytych filiżanek.

Zadaniem każdej placówki oferującej organizację konferencji jest spełnienie oczekiwań zleceniodawcy i rozwiązanie jego problemów z korzyścią dla niego i placówki. Dlatego konieczne jest umiejętne przeprowadzenie, związanej ze sprzedażą usługi, rozmowy handlowej, która ma zakończyć się podpisaniem zlecenia na organizację przyjęcia.

**Umowa jest rodzajem kontraktu** pomiędzy gościem jako zleceniodawcą, a placówką żywieniową jako zleceniobiorcą. Warunki kontraktu określone są w umowie i obowiązują obydwie strony.

Aby pozytywnie sfinalizować sprzedaż usługi należy:

- zapytać gościa o życzenia,
- przedstawić gotowe propozycje placówki,
- rozbudzić zainteresowanie gościa przedstawionymi ofertami,
- doradzić w wyborze najkorzystniejszej opcji,
- ustalić menu na przyjęcie,
- zapoznać gościa ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi dodatkowych opłat za
- wydłużenie czasu pracy personelu, zaangażowanie orkiestry, itp.,
- doprowadzić do podpisania zlecenia na organizację przyjęcia.

*W przypadku organizowania wyżywienia dla grup międzynarodowych należy brać pod uwagę również zwyczaje żywieniowe obcokrajowców oraz ich upodobania lub niechęć do niektórych potraw. Dla gości zagranicznych zazwyczaj przygotowuje się menu okazjonalne w obcym języku. Przy dłuższym pobycie gości menu powinno być urozmaicone, przygotowane zgodnie z zaleceniami fachowców od żywienia, a jednocześnie powinno jak najlepiej prezentować wysoki poziom świadczonych usług gastronomicznych.*

**Zlecenie przyjęcia**, czy tzw. umowa powinna być sporządzana na specjalnie przygotowanym druku, który musi zawierać następujące informacje:

- nazwa placówki,
- data imprezy: godzina rozpoczęcia,
- rodzaj imprezy: godzina zakończenia,
- organizator: liczba osób,
- telefon kontaktowy,
- pomieszczenie – sala bankietowa, restauracja,
- data przyjęcia zlecenia,
- rezerwacja sali,
- kolejność podawania napojów,
- kolejność i sposób podawania potraw: na powitanie, do potraw, przekąski zimne, przekąski gorące, zupa, danie zasadnicze, desery,
- limit pieniężny na jedną osobę,
- dodatkowe życzenia zleceniodawcy.

Przyjmując zamówienie na usługę gastronomiczną kierownik ustala z zamawiającym:

- numer lub nazwę rezerwowanej sali, ewentualnie miejsce w sali ogólnej dla malej grupy,
- menu.

W celu usprawnienia rozmów kierownik powinien posiadać gotowe formularze ze specyfikacją proponowanych usług, ofertę z tzw. pakietami konferencyjnymi, seminaryjnymi itp. oraz przykładowe zestawy menu, które ustala się, biorąc pod uwagę charakter spotkania oraz możliwości techniczne i organizacyjne gastronomii hotelowej związane z wyposażeniem zaplecza kuchennego i liczbą zatrudnionych osób. W przypadku organizowania wyżywienia dla **grup międzynarodowych** należy brać pod uwagę również zwyczaje żywieniowe obcokrajowców oraz ich upodobania lub niechęć do niektórych potraw. Dla gości zagranicznych zazwyczaj przygotowuje się menu okazjonalne w obcym języku. Przy dłuższym pobycie gości menu powinno być urozmaicone, przygotowane zgodnie z zaleceniami fachowców od żywienia, a jednocześnie powinno jak najlepiej prezentować wysoki poziom świadczonych usług gastronomicznych.

**Organizacja wyżywienia** uczestników konferencji musi być skoordynowana z programem zajęć, posiłki powinny być podawane punktualnie i nie mogą trwać dłużej, niż to zaplanowano. Dlatego do obsługi gości wyznacza się odpowiednią liczbę pracowników, która zależy od liczby gości i planowanego menu. Aby przyspieszyć obsługę, kelnerzy przed przybyciem gości nakrywają stoły zastawą

stołową, ustawiają zimne przekąski, masło, pieczywo i napoje. Na stołach pomocniczych przygotowują talerze, filiżanki, sztućce oraz szkło. W czasie spożywania posiłków podają tylko dania i napoje gorące.

Poniżej przedstawię przykładowe menu na przerwy kawowe wraz z kalkulacją kosztów:

#### **Przerwa standard**

- kawa, herbata, woda mineralna, soki, ciasteczka
- cena 16zł/osobę

#### **Przerwa francuska**

- miniardies – małe ciasteczka, croissanty, kawa, herbata, woda mineralna
- cena 16zł/osobę

#### **Przerwa wykwintna**

- rostbeef Rosa z marynowanymi grzybami na zielonej sałacie i ciemnym pieczywie
- łosoś marynowany w limoncy i koperku podany na tostach
- szynka z domowej spiżarni z zielonym ogórkiem i pomidorem na pieczywie razowym
- koreczki serowe z winogronami
- mix sałat z ziarnami zbóż z balsamicznym winegretem
- sałatka jarzynowa z jajkiem przepiórczym
- owoce sezonowe
- kawa/herbata/woda mineralna
- cena 30 zł/osobę

#### **Przerwa sałatkowa**

- sałatka z makaronem, salami i bazylią
- sałatka rubinowa
- sałatka krabowa
- sałatka Caprese
- pieczywo, masło
- warzywa sezonowe
- sałatka owocowa
- kawa, herbata
- cena: 25zł/osobę

Oprócz bezpośredniego kontaktu ze zleceniodawcą, zlecenia na organizowanie konferencji mogą być przyjmowane **telefonicznie, faksem lub e-mailem**. Ta forma po wstępnej rezerwacji wymaga również potwierdzenia pisemnego w postaci umowy.

Na poczet realizacji zlecenia pobierana jest **zaliczka pieniężna**, która zazwyczaj wynosi do 50% kosztów przyjęcia. Jest to kwota gwarancyjna, że zleceniodawca nie wycofa się z umowy na krótko przed imprezą, kiedy placówka poniesie już pewne koszty np.: zakup sprzętu, surowców itp. Reszta należności za imprezę wpłacana jest po jej zrealizowaniu.

Rezygnacja z usługi na 3 tygodnie przed przyjęciem powoduje, że zaliczka jest zwracana w całości.

**Pamiętajmy**, że we współczesnym biznesie, aby utrzymać odpowiedni poziom usług i zarazem kreować pożądany wizerunek hotelu należy wszystkie usługi wykonywać na najwyższym poziomie. Odpowiednie wyposażenie, smaczne i atrakcyjnie podane potrawy i napoje, profesjonalna obsługa kelnerska służą temu zadaniu. Obsługa gastronomiczna konferencji jest nowym wyzwaniem a jednocześnie opłacalną działalnością, ponieważ obok wymiernego finansowego zysku, stanowi atrakcyjną formę promocji hotelu i regionu. ■

Firma Centrum Edukacji i Biznesu od 5 lat wspiera rynek hotelarski i gastronomiczny poprzez doradztwo oraz edukację w zakresie podnoszenia poziomu jakości w tej branży poczynawszy od zarządzania zarówno finansowego jak i personalnego, po sprzedaż, wizerunek, promocję i obsługę Klienta. Dzięki ścisłej współpracy z ekspertami – praktykami realizuje dedykowane szkolenia warsztatowe dla hoteli, salonów spa i lokali gastronomicznych o różnym standardzie na terenie całej Polski. Firma zaprasza na warsztat „Profesjonalna obsługa reklamacji w hotelach”, który odbędzie się w dniu 11.12.2012 roku w Warszawie.