

**Maciej i Rafał Pasenik – jak ojciec z synem zbudowali największą platformę e-learningową dla pracowników gastronomii**

**Naszymi gośćmi są dziś Rafał Pasenik – znany w branży Horeca trener, prowadzący szkolenia dla kelnerów, a także jego syn Maciej Pasenik, który od kilku lat podąża gastronomiczną ścieżką taty. Niedawno wprowadzili na rynek swój wspólny projekt szkoleniowy – Gastrolekcje, czyli kurs video, który wprowadza kelnerów w arkana sztuki kelnerskiej. Zapraszamy do lektury!**

**Dzień dobry! Jak zaczęła się Wasza przygoda z obsługą kelnerską?**

Rafał: Jak miałem 5 lat urodziła się moja siostra. Jej chrzestny przyniósł skrzynkę mandarynek. ) Dodam, że jestem z pokolenia, które dostawało dwie pomarańcze w paczce na święta). Zapytałem Mamę, gdzie wujek pracuje i skąd ma tyle pieniędzy, żeby kupić tyle mandarynek. Mama powiedziała: Jest kelnerem w Hotelu Victoria. Od tamtej pory to było moje marzenie.

Maciej: Nie ma tutaj romantycznej historii – w 2017 wkroczyłem w ten świat niesiony chęcią dorobienia sobie.

**W jakich restauracjach pracowaliście?**

R: Byłem zmywającym w „Metal Barze” na Starym Mieście, jednocześnie obsługiwałem wesela. W szkole były to praktyki w Hotelu Marriott i... w tej wymarzonej Victorii. Później hiszpańska restauracja „Casa Valdemar”, w której wspólniczka była Magda Gessler, „The Oriental” w Hotelu Sheraton, rosyjska restauracja „Tasarina” - także u Magdy Gessler, ale tu na stanowisku kapitana kelnerów. Następnie - już w wieku 23 lat - zostałem kierownikiem, a potem menedżerem w restauracji „Dom Polski”.

M: Na początku pracowałem w osiedlowej restauracji „Bagietka Cafe”, która dała mi ogromne doświadczenie, potrzebne do pracy w dużo większej knajpie „Winogrono” w Grodzisku Mazowieckim, gdzie spędziłem ponad 3 lata. W międzyczasie wyjechałem na 2 miesiące do znakomitego Hotelu Bania w Białce Tatrzańskiej, by nabyć doświadczenia w gastronomii hotelowej. Obecnie pracuję jako kierownik w restauracji „Alebosco” w Podkowie Leśnej - zajmuję się utrzymaniem standardów obsługi oraz szkoleniami zespołu.

**W jaki sposób pozyskiwaliście wiedzę na temat prawidłowej obsługi?**

R: Choć dziś ciężko w to uwierzyć – jako pasjonat tego zawodu w wolnych dniach odwiedzałem inne restauracje i przyglądałem się pracy kelnerów. Przed otwarciem Hotelu Sheraton uczestniczyłem w szkoleniach prowadzonych przez międzynarodowy zespół trenerów. Korzystałem też oczywiście z własnej intuicji, która podpowiadała mi jak budować relacje z Gośćmi i dobrze ich obsługiwać.

M: Ukończyłem 7-miesięczny kurs szkoleniowy w HR System, niektóre ze szkoleń zresztą odbyłem dwukrotnie. No i wiadomo – zawsze mogę liczyć na dobrą radę i wskazówki od taty!

**Czy uważacie, że każdy może stać się doskonałym kelnerem/kelnerką?**

R: Jeżeli tylko chce pracować w branży gościnności, lubi ludzi, chce się rozwijać i korzystać ze szkoleń, to tak.

M: Oczywiście, że tak – jedyne, czego potrzebuje początkujący kelner do zdobycia wiedzy z obsługi gości, to chęć do pracy i rozwoju.

**Niedawno stworzyliście Gastrolekcje, czyli kurs video, który przygotowuje kelnerów do pracy na sali restauracyjnej. Jakie realne problemy rynkowe spowodowały, że zdecydowaliście się na nagranie kursu?**

R: Przede wszystkim bardzo wysoka rotacja pracowników w zespołach, która wynika ze specyfiki pokoleń Y i Z. Trzeba dodać utraconą sprzedaż w restauracjach z powodu braku kompetencji u obsługi – nie każdy właściciel restauracji zdaje sobie sprawę z wymiaru tych strat!

M: Jako przedstawiciel młodego pokolenia muszę powiedzieć, że głównym powodem był... brak czasu na korzystanie ze szkoleń stacjonarnych. Znacznie łatwiej wygospodarować czas na szkolenie w formie video, szczególnie, że można w nim uczestniczyć w dowolnym miejscu. Widzę też, jak wielu znajomych zaczyna przygodę z kelnerstwem nie mając o nim bladego pojęcia – ten kurs to odpowiedź na ich potrzeby.

### **Czy gdybyście otworzyli własną restaurację, wykupilibyście dostęp do kursu dla kelnerów?**

R: Oczywiście, ponieważ wykorzystanie z Gastrolekcji skróciłoby czas przeznaczony na szkolenie i znacznie zmniejszyłoby moje osobiste zaangażowanie w przygotowanie kelnera do pracy. Wyrównałby się poziom moich pracowników, a dzięki gotowym algorytmom ustandaryzowałby się sposób rozwiązywania reklamacji. Moi menedżerowie mieliby więcej czasu na efektywne zarządzanie restauracją, ponieważ skróciłby się proces wdrożenia nowych kelnerów. W przypadku obniżenia sprzedaży konkretnego kelnera miałbym gotowe i skuteczne narzędzie wspierające go w pracy.

M: Jasne! Gastrolekcje w mojej restauracji traktowałbym jako podstawę, a później uzupełnienie do bieżących szkoleń zespołu. Co jest fajne - w przypadku rotacji pracowników Gastrolekcje pomogłyby utrzymać jakość obsługi i sprzedaż, której oczekuje właściciel restauracji – przecież to normalny biznes!

### **Jakie są największe błędy kelnerów w Polsce i czy da się ich uniknąć dzięki szkoleniom?**

R: Wyjdę na krytykanta, ale trochę ich jest. Przede wszystkim - brak znajomości karty, nieumiejętność prawidłowego zbierania brudnych naczyń, nieznanie pytań otwartych podczas obsługi Gości, a co za tym idzie nieumiejętność dopasowania obsługi do oczekiwań Gości. Wielu kelnerów jest też błędnie przekonanych, że sprzedaż i polecanie to wciskanie i naciąganie – ewidentnie brakuje wiedzy na temat technik sprzedaży poprzez rozpoznanie potrzeb. Absolutnie wszystkie wymienione wyżej braki można wyeliminować poprzez regularne szkolenia.

M: Największe błędy kelnerów, jakie zauważyłem przez ostatnie lata, to brak systematyczności i dążeniu do celu. Przykro to mówić, ale... za bardzo się skupiają na pieniądzach, a za mało na jakości obsługi. Nie zdają sobie sprawy z tego, że jakość obsługi przynosi pieniądze!

### **Czy szkolenia są Waszym zdaniem elementem wzmacniającym lojalność kelnerów wobec zapewniających szkolenie pracodawców?**

R: Podczas moich szkoleń w Akademii Trenera Biznesu, usłyszałem takie zdanie: „Wszystko, co robi szef jest motywujące lub demotywujące”. Dlatego też - jeżeli szkolenia są wprowadzane jako element wzmacniający zespół z myślą o podnoszeniu kompetencji i z dbałością o pracownika - prawie na pewno taki pracownik zostanie z szefem wiele lat i będzie lojalny, bo poczuje się ważny, doceniony i zauważony.

M: Jak najbardziej tak. Pracownicy, zwłaszcza ci z młodego pokolenia, potrzebują docenienia i motywowania. Szkolenia są jednym z fundamentów utrzymania najlepszych pracowników w zespole.

### **Jaka jest Waszym zdaniem przyszłość obsługi kelnerskiej? Czy kelnerów zastąpią roboty lub tablety?**

R: Jestem przekonany, że umiejętnie wykorzystane nowoczesne technologie (roboty) mogą być doskonałym wsparciem i odciążać kelnera np. w donoszeniu dań czy zbieraniu brudnych naczyń, aby ten w zaoszczędzonym czasie mógł doskonalić budowanie wyjątkowej relacji z Gośćmi.

M: Już teraz w wielu sieciowych restauracjach kelnerów zastępują roboty, ale uważam, że nigdy nie zastąpią ich w 100%. Relacja, jaka potrafi wypracować kelner ze stałym Gościem, jest nie do zastąpienia przez jakąkolwiek sztuczną inteligencję.

**Pytanie do każdego z Was: jakie jest Twoje motto zawodowe?**

R: Najważniejsi są Goście, bo to dzięki nim wszyscy mamy pracę.

M: Najdroższe w restauracji jest puste krzesło!

[Gastrolekcje - intensywny kurs kelnerski video](#) to platforma, która za pomocą ciekawego kursu wideo dostarcza kelnerom wiedzę na temat podstaw sztuki obsługi gości w restauracji. To materiały przygotowane z myślą o obecnych, ale i nowych pracownikach, którzy po przejściu kilkugodzinnego szkolenia z krótkimi filmami sytuacyjnymi, pokazującymi codzienną pracę kelnerów, są gotowi do obsługi gości na sali. Jest to autorskie narzędzie, przygotowane przez firmę **H&R System - lidera szkoleń dla gastronomii**. Na czele firmy stoi doskonale znany w branży HoReCa **Rafał Pasenik**. Z usług H&R System skorzystały setki firm, co skutkowało tysiącami gruntownie przeszkolonych pracowników. Poznaj aktualną ofertę **Gastrolekcji** na [www.gastrolekcje.pl](http://www.gastrolekcje.pl), zadzwoń tel. 507 726 059 lub napisz [biuro@gastrolekcje.pl](mailto:biuro@gastrolekcje.pl).

Tagi: Gastrolekcje, HR System, Rafał Pasenik, kelner, gastronomia, restauracja, szkolenia

#tagi: #gastrolekcje #hrsystem #kelner #gastronomia #restauracja