

## **Menedżerka klubokawiarni Jaś i Małgosia – „To ułatwia życie!”**

Rozmawiamy dziś na temat pracowników obsługi z Martą Knap – menedżerką warszawskiej klubokawiarni „[Jaś i Małgosia](#)” – miejsca, które zyskało drugą młodość dzięki odbudowaniu znanej w czasach PRL-u marki. Zapraszamy do lektury!

**Dzień dobry, cieszymy się, że zgodzili się Państwo na rozmowę. Jak duży wpływ na prowadzony przez Państwa lokal ma jego historia i tradycja?**

Goście często odwiedzają Jasia z sentymentu i dawnych wspomnień – pomimo tego, że cały koncept, kuchnia i oferta jest bardziej nowoczesna i dostosowana do obecnych oczekiwań Gości. Lokalizacja Jasia i Małgosi, czyli warszawski Muranów, a także decyzja właścicieli dotycząca odświeżenia dawnej tradycji tego miejsca pod kątem nazwy, neonu i domowej atmosfery, zdecydowanie mają wpływ na popularność miejsca. Jaś i Małgosia to Klubokawiarnia, cechująca się dużą rozpoznawalnością na gastronomicznej mapie Warszawy. Naszym zdaniem ciekawe dyskusje, wystawy, slajdowiska i wykłady podróżnicze oraz działalność społeczna przyciągają do tego pełnego energii miejsca młodych sercem i głową ludzi.

**Czy osoby odwiedzające takie restauracje zwracają uwagę na stałą, stabilną obsługę? Pewnie dziś niełatwo o takową?**

Jasne, że zwracają uwagę! Powiem więcej – stali bywalcy niejako przywiązują się do obsługi, nawiązują naturalne relacje z Ekipą. Organizuję przyjęcia okolicznościowe i rozmawiam z Gośćmi, dzięki temu wiem, że profesjonalna obsługa ma dla nich bardzo duże znaczenie. Jaś i Małgosia ma to szczęście, że od dłuższego czasu, mimo wielu zmian i trudnej sytuacji w pandemii, pracujemy ze stałymi osobami. Od około roku zauważam też, że wracają do nas niegdysiejsi pracownicy, którzy po zakończeniu studiów pożegnali się z Jasiem i rozpoczęli pracę w swoim docelowym zawodzie. Dziś wracają i są naszymi weekendowymi kelnerami i barmanami – to nasz spory sukces, będący bezpośrednim efektem wiedzy i narzędzi, zdobytych na szkoleniu menedżerskim w **H&R System**!

Oczywiście – sezonowo nawiązujemy także współpracę z nowymi osobami, wprowadzając je i szkoląc od podstaw. Jak wszyscy wiemy – jest to naturalny proces w prowadzeniu gastronomii. Na koniec każdego dnia – jestem przekonana, że pracuję z najlepszą możliwą Ekipą.

**Wiemy, że dbając o poziom obsługi – także wśród doświadczonej załogi – skorzystaliście Państwo z kursu video [Gastrolekcje](#). Jak zareagowali doświadczeni pracownicy?**

Reakcja była raczej pozytywna, chęć zapoznania się z przygotowanymi materiałami zauważalna, choć wiadomo – nie u wszystkich. Sceptyczne uwagi wiązały się między innymi z faktem, że niektóre elementy Gastrolekcji nie przystają do naszego miejsca z uwagi na nieco inny tryb pracy, inny standard, mniejszy poziom formalności w podejściu do Gości. Starłam się przedstawić samo szkolenie jako element rozwijający i porządkujący dotychczasową wiedzę, a także zapewniający zupełnie nowe wiadomości i taktyki. Kurs poprawia działające już procedury w obsłudze Gości, przypomina standardy techniczne, a niektórym zapewnia pierwszą styczność z typologią Gości, co w oczywisty sposób pomaga w pracy. Dostrzegamy to, że dla doświadczonych osób szkolenie video było inspiracyjne – w styczności z tą nową formą szkolenia łatwiej jest wygenerować pomysły, który usprawnią wszystkim pracę.

**Czy Państwa zdaniem założone efekty kursu zostały osiągnięte? Czy standard obsługi wyrównał się na wysokim poziomie?**

Przyjmując ogólne założenia efektu kursów – po ich przebyciu znacznie lepiej radzą sobie z obsługą osoby nowe, a także te mniej doświadczone. Poziom obsługi poprawił się, skończyły się proste błędy techniczne, wynikające ze zwykłej niewiedzy.

**Wielu przedsiębiorców w branży gastronomicznej, zatrudniających doświadczony personel, wzbrania się przed organizowaniem szkoleń – myśląc, że niewiele wniosą, bo personel „i tak swoje wie”. Czy mają Państwo jakieś rady dla takich restauratorów?**

Jasne – i chętnie się nimi podzielimy! Szkolenia ułatwiają życie. Do filmów z [Gastrolekcji](#) dołączone są listy z podpunktami, które wyszczególniają działania, jakie należy podejmować w danej sytuacji – można łatwo zweryfikować wiedzę, a wręcz wprowadzić nowe, jasno określone zasady. Osobom doświadczonym przypominane są dobre praktyki obsługi, co wnosi znaczny powiew świeżości. Jak wspomniałam – szkolenie potrafi też zadziałać na kreatywność. A jeśli Personel „swoje wie”... To znaczy, że nie ma otwartej głowy i chęci do doskonalenia – pytanie do restauratora czy chce działać otaczając się ludźmi z takim podejściem 😊

**Dziękujemy za rozmowę!**

Ja również dziękuję.

**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 poskutkowało 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