

Thai Wok – jak uzyskać jednolity, wysoki poziom obsługi w sieci restauracji

Rozmawiamy dziś z Agnieszką Giermek-Ziółkowską, dyrektorem ds. personalnych sieci restauracji Thai Wok, która szczerzy się wysoką jakością wykorzystywanych produktów, ale także doskonałymi standardami obsługi. Postanowiliśmy zapytać o narzędzia, dzięki którym sieć utrzymuje znakomitą jakość usług, świadczonych przez personel na rzecz klientów restauracji.

Dzień dobry, cieszymy się, że zgodzili się Państwo na rozmowę w sprawie Gastrolekcji. Zaczniemy jednak od nieco innego zagadnienia – jak uzyskać jednolity, wysoki poziom obsługi w tak wielu punktach, składających się na sieć Thai Wok?

Naszym zdaniem kluczową sprawą są zaangażowane zespoły oraz zmotywowani kierownicy. Jeśli na czele zespołu stoi doświadczony manager, który rozumie firmowe wartości i wdraża je w codziennej pracy, jego podejście efektywnie przełoży się na wyniki zespołu oraz zapewnianą gościom jakość usług. Ogromną rolę odgrywają również managerowie regionalni, których praca jest bardzo wymagająca, ale też przynosząca niezwykle satysfakcjonująca. To oni są elementem spinającym standardy w swoisty system wartości.

Jak przebiega proces wdrożenia nowego pracownika obsługi w restauracjach Państwa sieci?

Staramy się, aby wszyscy nasi pracownicy szkoleni byli wg jednolitych standardów przez osoby, które posiadają fachową wiedzę oraz duże doświadczenie. Nasz zespół trenerski dba o to, aby wiedza była przekazywana we właściwy sposób. Staramy się regularnie weryfikować umiejętności i wiedzę, jaką posiadają nasi współpracownicy i – jeśli zachodzi taka potrzeba – wdrażamy odpowiednie szkolenia, by utrzymać wysoki poziom. Oprócz szkoleń realizowanych na placówce organizowane są cykliczne, rozbudowane programy szkoleniowe, w czasie których spotykają się pracownicy różnych restauracji, co sprzyja ich integracji, a także awansom wewnętrznym.

Wiemy, że dbając o standard obsługi skorzystaliście Państwo z kursu video Gastrolekcje. Czy możecie Państwo powiedzieć jakie były założenia? Jakie efekty chcieli Państwo osiągnąć dzięki Gastrolekcjom?

Kurs miał na celu wsparcie naszych kierowników w procesie doszkolenia pracowników zespołu. Nie zawsze udaje się przeprowadzić szkolenie w dużej grupie, a taka forma pozwala na rozwój pracowników w dogodnym dla wszystkich terminie. To z pewnością duża zaleta Gastrolekcji!

Co sądzicie Państwo na temat szkolenia personelu za pomocą kursu video? Czy taka forma jest dostosowana do potrzeb i oczekiwań pracowników – szczególnie tych młodych?

Muszę zaznaczyć, że w naszej firmie bardzo stawiamy na różnorodność. Staramy się, aby wszystkie nasze programy szkoleniowe były „szyte na miarę” i dostosowane do różnych odbiorców. W codziennej pracy szkoleniowej wykorzystujemy techniki e-learningowe, a Gastrolekcje są tego doskonałym przykładem.

Czy Państwa zdaniem Gastrolekcje będą pozytywnie wpływać na ujednolicenie poziomu obsługi?

Gastrolekcje to narzędzie umożliwiające poszerzanie wiedzy i kompetencji naszych współpracowników. Korzystamy z niego jako jednego z kilku narzędzi. Różnorodność systemu szkoleń stanowi naszym zdaniem klucz do budowania zaangażowanych i odpowiedzialnych zespołów. Staramy się docierać do każdego pracownika i do niego dostosowywać różne metody szkoleniowe. Myślę więc, że Gastrolekcje sprawdzą się doskonale jako element szerszej koncepcji wdrażania oraz podtrzymywania wysokiej jakości obsługi wśród pracowników.

Dziękujemy za rozmowę!

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, zadzwoń tel. 507 726 059 lub napisz biuro@gastrolekcje.pl